

Les présentes Conditions Générales (CG) sont proposées par la société NOWSERVE SUD EST, société à responsabilité limitée au capital de 2 000 euros, 97 boulevard Charles de Gaulle - 92700 COLOMBES, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 824 107 510.

Les CG ont pour objet de définir le socle commun de conditions applicables aux prestations de services informatiques répondant aux principaux besoins de maintenance et d'exploitation des systèmes informatiques (ci-après « les Prestations ») fournies par NOWSERVE SUD EST, et souscrites par le client, professionnel agissant dans le cadre exclusif de son activité (ci-après « le Client »).

Ces CG s'appliqueront à toutes les prestations décrites ci-après, et prévaudront sur tout autre document contractuel, notamment CGA ou CPA du Client, à l'exception des conditions particulières expressément acceptées et signées par NOWSERVE SUD EST.

I – OFFRE ET ACCEPTATION

Article 1 - Application et Opposabilité

Les CG et le devis acceptés constituent le socle unique de la relation commerciale entre les Parties (le Contrat).

Toute souscription implique irrévocablement l'acceptation par le Client de l'offre technique et financière et des CG de NOWSERVE SUD EST. Toute modification ou dérogation à celles-ci devra avoir fait l'objet d'un accord écrit et préalable de NOWSERVE SUD EST.

Le non-respect par le Client des conditions énumérées aux présentes CG sera de nature à entraîner des difficultés dans la mise en œuvre des Prestations.

Ces conditions s'appliqueront à toute souscription et à tout renouvellement ultérieurs, caractérisant une relation d'affaires, sauf à ce que de nouvelles CG soient soumises à l'approbation du Client.

Les modifications et les dérogations aux CG, notamment dans le Devis, ne valent que pour la souscription en cause, sans que le Client ne puisse s'en prévaloir ultérieurement.

Le fait pour NOWSERVE SUD EST de ne pas se prévaloir ou de ne pas exiger la mise en œuvre d'un droit prévu par les CG ne sera pas interprété comme une modification de celles-ci ou comme une renonciation même tacite à la possibilité de se prévaloir de ce droit dans l'avenir ou d'en exiger la mise en œuvre.

Article 2 – Etablissement et acceptation de l'offre technique et financière

2.1 - Après une phase de négociation, au cours de laquelle le Client s'est vu remettre, en réponse à l'expression de ses besoins, une offre technique et financière détaillée, ainsi que les présentes CG, le Client a décidé de passer commande et les Parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

Le Client est seul responsable de la définition de ses besoins. Le Client s'engage à communiquer à NOWSERVE SUD EST toute information et tout document, et à lui en faciliter la consultation, dans la mesure où ces informations et documents sont nécessaires à NOWSERVE SUD EST pour l'exécution de ses Prestations.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Prestations souscrites, et le cas échéant de l'offre technique et financière à ses besoins et avoir reçu de NOWSERVE SUD EST toutes les informations et documentations nécessaires pour passer commande en toute connaissance de cause. En aucun cas, la responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne pourra être recherchée ou établie, pour ne pas avoir vérifié l'exactitude des données

fournies par le Client, la compétence du Client dans le choix des Prestations, ou leur compatibilité avec son parc informatique (en ce compris les autres logiciels) pour le cas où cette incompatibilité résulterait d'informations non communiquées par le Client préalablement à l'établissement de l'offre technique et financière.

Le Client est informé qu'il lui appartient de procéder à la vérification juridique des choix de paramétrage transmis à NOWSERVE SUD EST.

2.2 - L'offre technique et financière est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

Le Contrat est réputé parfait par l'acceptation pure et simple de l'offre technique et financière par le Client, sans ajout ni modification.

NOWSERVE SUD EST ne sera engagée qu'à compter de la réception des documents suivants :

- > Les CP ou l'offre technique et financière datée(s), signée(s) et tamponnée(s)
- > L'autorisation de prélèvement datée, signée et tamponnée Les CP ou l'offre technique et financière datée(s), signée(s) et tamponnée(s)

L'acceptation pourra être faite par tout moyen écrit. Néanmoins NOWSERVE SUD EST pourra subordonner le commencement de sa mission à la remise d'un devis signé par le Client.

Article 3 – Rétractation

Le Client, en tant que professionnel de plus de 5 salariés souscrivant aux services de NOWSERVE SUD EST dans le cadre de son activité professionnelle, ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

En toute hypothèse, conformément à l'article L.221-28, 3° et 13° du Code de la consommation dans l'hypothèse où celui-ci serait applicable, le Client de moins de 5 salariés, dispose d'un délai de 14 jours pour solliciter la rétractation de son consentement en adressant à NOWSERVE SUD EST le formulaire ci-joint.

Si le Client sollicite la mise en œuvre des Prestations avant l'expiration du délai de 14 jours, le Client est informé qu'il autorise l'exécution immédiate du Contrat et renonce expressément à son droit de rétractation.

II - LES PRESTATIONS

NOWSERVE SUD EST propose d'exécuter différentes prestations informatiques telles que :

- > La maintenance préventive et curative de systèmes informatiques
- > L'assistance à l'utilisation et l'exploitation des équipements
- > Le conseil pour prévoir les évolutions du système informatique.

Les Prestations sont exécutées conformément aux règles de l'art du moment pour les matériels serveurs et postes désignés dans le présent Contrat.

NOWSERVE SUD EST ne s'engage qu'à une obligation de moyen, c'est-à-dire celle de mettre tous les moyens en œuvre raisonnablement exigibles et attendues de NOWSERVE SUD EST pour permettre la fourniture de la Prestation attendue.

Article 4 – Domaines d'intervention

NOWSERVE SUD EST intervient sur les systèmes informatiques suivants :

4.1 - Serveurs et Réseaux :

Matériels Informatiques : serveur, onduleur, système de sauvegarde des données, pare-feu (firewall), routeur, modem, réseaux sans fils (wifi),

commutateur réseaux (Switch),
Logiciels : système serveur, messagerie, antivirus

4.2 - Equipements Utilisateurs :

Matériels Informatiques : poste fixe (PC), portable, tablette, imprimante, scanner, écran, clavier, souris

Logiciels : système d'exploitation, logiciels bureautiques, antivirus

Smartphones : IOS, Android, Windows Phone, BlackBerry

Article 5 – Contenu des prestations

5.1 - Audit et conseil

La Prestation a pour objectif d'auditer le système informatique lors de la souscription au présent contrat, puis régulièrement dans le cadre de l'exécution du contrat. Elle comprend un audit technique portant sur :

- > La sécurité des données, des systèmes, et des réseaux
- > Les performances des systèmes (stockage, temps de réponse, débits réseaux.)

5.2 - Maintenance des matériels

La Prestation a pour objectif le maintien en état de fonctionnement des matériels informatiques.

Le Client s'engage à souscrire une maintenance et une garantie auprès du constructeur. La Prestation de NOWSERVE SUD EST n'interviendra qu'en complément, dans l'hypothèse où la maintenance et la garantie constructeur ne couvrirait pas l'intervention demandée, ce dont le Client devra justifier par une demande préalable au constructeur.

Sous cette réserve, NOWSERVE SUD EST intervient notamment pour :

- > le diagnostic de l'incident et l'ouverture d'un ticket d'incident auprès des constructeurs
- > le dépannage, la restauration des systèmes et des données et la réinstallation et reconfiguration conformément aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur

Les pièces détachées non incluses dans les garanties constructeurs sont facturées en sus.

5.3 - Administration systèmes et réseaux

La Prestation a pour objectif la vérification du bon fonctionnement du système informatique, ainsi que la gestion et l'administration courantes du réseau et de la messagerie. Elle comprend :

- > La gestion des systèmes et l'optimisation des performances
- > Administration et mise à jour des logiciels systèmes serveur (Patch, Services Pack)
- > Supervision des infrastructures sur la base des capteurs suivants :

	Capteur 1	Capteur 2	Capteur 3	Capteur 4
Serveur Physique Vmware	PING	Host Status	HardWare Status	DataStore Free
Serveur	PING	CPU	RAM	Disque(s) Carte Réseau

	Capteur 1	Capteur 2	Capteur 3	Capteur 4
Serveur Backup	PING	CPU	RAM	Disque(s) Carte Réseau
ILO	PING	SNMP Health	Disque(s) Physiques	
Firewall	PING	Traffic interface		
Switch	PING			
Wi-fi	PING			
Imprimantes	PING			
SAN	PING	Enclosure	Disque(s)	
NAS	PING	Etat du système	Logical Volume	Disque(s) Physique
Onduleur	PING	Type de sortie		

- > La sécurité des systèmes et données de l'entreprise
 - > gestion des sauvegardes : exécution, contrôle des erreurs, vérification des supports, journal des sauvegardes
 - > administration et mise à jour des systèmes de sécurité : anti-virus, antispam, firewall
- > La gestion des utilisateurs
 - > contrôle des accès réseaux
 - > gestion des profils utilisateurs
 - > ajout, suppression et délégation d'utilisateurs (soumis à facturation)

5.4 - Assistance utilisateurs

La Prestation a pour objectif d'assister et de résoudre les incidents utilisateurs. Elle comprend :

- > L'assistance à l'utilisation du système d'exploitation du poste de travail, des logiciels bureautiques et de la messagerie
- > La gestion des impressions
- > La gestion de la connectivité réseau

5.5 - Gestion de parc

La Prestation a pour objectif l'optimisation et la réallocation des équipements installés. Elle comprend :

- > La tenue d'un inventaire de parc
- > Le déplacement, la réallocation et le paramétrage sur un même site, de postes et périphériques
- > La vérification des paramétrages et du bon fonctionnement des périphériques

5.6 - Coordination prestataires

La Prestation a pour objectif la coordination commerciale et technique des prestataires intervenant sur le système informatique (éditeur applications métier, fournisseur d'accès internet, revendeur bureautique / copieurs, société de téléphonie, société de câblage). Elle comprend :

- > La gestion des relations fournisseurs
- > Le suivi des demandes soumises aux fournisseurs

Responsabilité vis-à-vis des retards, mauvaises exécutions, etc. ...

5.7 - Général

Cette liste de Prestations est non exhaustive et purement informationnelle.

Seule l'offre technique et financière proposée au Client et acceptée par lui définit exhaustivement le périmètre des Prestations de NOWSERVE SUD EST.

NOWSERVE SUD EST se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, sans avis d'annonce préalable, toute Prestation précédemment énumérée et que NOWSERVE SUD EST jugera utile afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses interventions.

Toutes les Prestations précitées sont exécutées sur les locaux du Client ou dans les ateliers de NOWSERVE SUD EST.

Les Prestations, ne relevant pas d'incidents et devant être exécutées dans les locaux du Client sont réalisées dans la limite du nombre de visites infogérance défini dans l'offre technique et financière.

NOWSERVE SUD EST sera seule décisionnaire quant à la nécessité d'une intervention sur site, et pourra lui privilégier une intervention à distance.

Le Client s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Dans l'hypothèse où NOWSERVE SUD EST n'est pas en charge de la Prestation de sécurité pour le compte du Client, toute prestation de remédiation sera facturée 1.500 € HT par jour.

Article 6 – Exécution des Prestations

Assistance via le portail Nowboard

- > Sur simple déclaration de l'incident via la plateforme Nowboard, NOWSERVE SUD EST assurera une assistance à distance destinée à diagnostiquer et à résoudre les incidents relatifs aux points décrits aux articles IV et V.
- > Le service de déclaration d'incidents, Nowboard, est disponible 24h sur 24 et 7j sur 7 à l'adresse suivante : app.nowboard.fr
- > Si le service d'assistance téléphonique n'est pas en mesure de résoudre l'incident en direct il prend la main à distance sur les serveurs et postes du Client.

Prise en main à distance

- > Le service de prise en main à distance permet à NOWSERVE SUD EST d'accéder aux serveurs et postes du Client pour traiter les incidents.
- > L'accès et la prise en main à distance se font via un logiciel sécurisé.
- > Si le service d'assistance téléphonique n'est pas en mesure de résoudre l'incident à distance, une intervention express sur site est déclenchée.

Intervention express sur site

- > En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les Parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention et d'envisager les possibilités d'incidents.
- > Les interventions sur site sont réalisées dans les 4H00 ouvrées suivant l'appel pour les pannes serveurs et réseaux, 8H00 ouvrées pour les postes de travail et périphériques.
- > Les périodes d'interventions sont le matin, du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30, l'après-midi du lundi au jeudi de 14H00 à 18H00, et le vendredi de 14H00 à 17H00.

Supervision à distance

- > Ce service est activé par NOWSERVE SUD EST lors de la souscription au présent Contrat. Si le Client ne souhaite pas en bénéficier, il doit en aviser NOWSERVE SUD EST par écrit.
- > Il inclut un service de remontée d'alertes en continue.

Visite infogérance

- > Selon un planning défini entre les parties, un technicien NOWSERVE SUD EST se rendra sur le site du Client pour vérifier le bon fonctionnement du système informatique et réaliser des opérations de maintenance préventive.
- > Le nombre de visites par an est défini au bon de commande.
- > En cas d'empêchement pour réaliser une des visites, NOWSERVE SUD EST devra prévenir le Client au moins 48 heures à l'avance et convenir avec lui d'une autre date. De même, si le Client souhaite modifier la date d'une visite, il devra prévenir NOWSERVE SUD EST au moins 48 heures à l'avance, à défaut, ou en cas d'impossibilité de réaliser une visite en raison du non-respect par le Client des présentes CGV, la visite sera facturée, en plus du forfait initialement convenu.
- > Pour chaque visite, le technicien de NOWSERVE SUD EST établira avec le correspondant informatique un planning des opérations à réaliser. Ce planning sera basé sur un journal des besoins validé par le correspondant informatique et communiqué à NOWSERVE SUD EST au minimum 2 jours ouvrés avant l'intervention.

Après chaque intervention, le technicien établira un bordereau d'intervention, et en remettra un exemplaire au Client.

Le Client pourra bénéficier de Prestations en complément du présent Contrat. Celles-ci ont pour but de répondre à des demandes ponctuelles et non récurrentes : migration, installation de nouveaux matériels, renouvellement de parc, études de faisabilité. Elles feront l'objet d'une offre technique et financière indépendante spécifique ou d'une facturation forfaitaire pour les changements simples de type création de compte Active Directory, création de boîte mail etc...

Article 7 – Services complémentaires – Services hébergés

7.1 – Disponibilité et internet

Les services sont hébergés dans des centres informatiques (datacenter) sécurisés. NOWSERVE SUD EST s'engage à une disponibilité opérationnelle 365 jours/an, 7 jours/7 et 24 heures/24 avec un taux de disponibilité supérieur à 99,5% par an, hors opérations de maintenance. NOWSERVE SUD EST s'engage à déployer les moyens nécessaires afin d'assurer la performance, la continuité, et la qualité des services proposés, dans un cadre de sécurité conforme à l'état de l'art. NOWSERVE SUD EST est tenu à ce titre à une obligation de moyens.

L'accès aux services se faisant au travers d'internet, la responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne peut en aucun cas être engagée par les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son centre informatique vers Internet, ainsi que du central téléphonique appartenant à l'opérateur télécom vers son centre informatique. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par NOWSERVE SUD EST, mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré.

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet, en particulier que les transmissions de données sur internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes, et n'étant pas protégées contre des détournements éventuels. La responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dommage direct ou indirect consécutif à l'utilisation de la connexion internet.

En cas d'anomalie bloquante relevant de la responsabilité NOWSERVE SUD EST, ce dernier devra dans les meilleurs délais corriger cette anomalie ou

proposer une solution de contournement pour que le service soit à nouveau disponible.

Le délai d'indisponibilité ne court qu'à compter de la notification et jusqu'à la mise en œuvre d'une solution de contournement.

7.2 - Sauvegarde hébergée

Le choix des données à sauvegarder, ainsi que les paramètres tels que le nombre de versions et la périodicité sont de la responsabilité du Client. La partie matérielle dénommée « Boîtier de sauvegarde local » est garantie pièce et main d'œuvre pendant toute la durée du Contrat. Cependant la responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne pourra pas être engagée en cas de détérioration du boîtier due directement ou indirectement à des incidents de toutes sortes tel que : choc, surtension, foudre, inondation, incendie, etc..., ou des modifications sur le matériel par des personnes non autorisées par NOWSERVE SUD EST.

De même, la responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne pourra pas être engagée en cas d'incident ou sinistre affectant les données et dus à des interventions, actes ou négligences par des tiers, sur le système informatique du Client.

En cas d'incident ou de sinistre, les données sont restaurées à partir du boîtier de sauvegarde local ou à partir des centres informatiques. Dans ce dernier cas, un boîtier de sauvegarde est reconstitué avec l'intégralité des données préalablement externalisées. Il incombe au Client de vérifier les données restaurées.

7.3 – Services IAAS (Infrastructure As A Service) et SAAS (Software As A Service)

7.3.1. NOWSERVE SUD EST met à disposition du Client une ou plusieurs VM (machine virtuelle) pré-équipée d'un système d'exploitation et d'outils logiciels visant à assurer la sécurité de la dite VM dans le cas d'un IAAS

NOWSERVE SUD EST met à disposition du Client une application ou un service, dans le cas d'un SAAS.

Cette mise à disposition consiste par NOWSERVE SUD EST à consentir au Client, moyennant le paiement d'un loyer, un droit d'utilisation exclusif de la VM ou service par les salariés ou personnes désignées par le Client.

7.3.2. NOWSERVE SUD EST peut mettre à disposition du « Client » des services IAAS et SAAS à partir de 2 Datacenters :

- > Datacenter EQUINIX à Saint Denis (93), France
- > Datacenter DC4DATA à Lyon (69), France

Les Prestations sont délivrées de la même manière, dans les mêmes délais et au même prix, quel que soit le datacenter.

Dans tous les cas, NOWSERVE SUD EST s'engage à maintenir les services du Client, durant la durée du Contrat, dans le datacenter choisi par le Client.

NOWSERVE SUD EST s'oblige à solliciter l'autorisation du Client, au moins 3 mois à l'avance, en cas de déplacements de ses services dans un autre datacenter.

Si le Client a souscrit à une offre de PRA (Plan de Reprise d'Activité) ou de PCA (Plan de Continuité d'Activité), NOWSERVE SUD EST, en cas d'incident et de redémarrage des services du Client sur le site de secours, s'oblige à prévenir le Client dans un délai de 4 heures ouvrées du changement de localisation de ses services.

Si un PRA est souscrit par le Client, l'architecture mise à disposition à partir d'un datacenter est répliquée sur le deuxième.

Les datacenters sont conformes aux principales normes internationales, notamment ISO 9001.2008, pour les systèmes de gestion de la qualité,

et ISO/CEI 27001: 2005/27001:2013 pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.

Électricité redondée Système d'alimentation sans coupure de 28 x 500 Kva
Système d'alimentation de secours : 3 transformateurs électriques initiaux de 1820 Kw + 4 nouveaux transformateurs

Climatisation redondée, usine de refroidissement : unités de conditionnement d'air spécifiques pour les salles informatiques installées avec une redondance de 20% Projection de gaz inerte Hi-Fog.

Contrôle d'accès biométrique, Caméras vidéo, Système d'alarme, Parois renforcées

7.3.3. La VM possédera un certain nombre des caractéristiques suivantes :

- > vCPU : Processeur ou Coeur virtuel
- > vRAM : Espace mémoire alloué
- > vDISK : Espace disque alloué
- > vBP : Bande passante allouée en entrée du Cloud pour accéder au réseau du Client.

Le Client se verra également attribuer un sous-réseau privé qu'il sera le seul à pouvoir utiliser, ceci afin de lui garantir la confidentialité de ses données.

La VM sera installée, maintenue et mise à jour, selon les règles de l'art prévues par l'éditeur Microsoft, avec un des systèmes d'exploitation Windows Server.

Ces systèmes d'exploitation sont disponibles en langue Française et en langue Anglaise. Toute autre langue souhaitée par le Client devra faire l'objet d'une validation par NOWSERVE SUD EST

En plus du système d'exploitation, la VM se verra dotée d'un certain nombre d'outils et fonctionnalités :

- > Anti-virus : installé, maintenu et mis à jour par NOWSERVE SUD EST
- > Système de monitoring : installé, maintenu et mis à jour par NOWSERVE SUD EST
- > La sauvegarde complète de la VM et de ses données.
- > Une protection amont d'un firewall physique ou logique.

Les données et programme du Client sont en accès exclusif au Client. Les personnels de NOWSERVE SUD EST s'interdisent d'accéder ou de réaliser quelconques opérations sur les systèmes du Client sans son consentement.

Si l'un de ces outils ou l'une de ces fonctionnalités n'étaient pas souhaités par le Client, NOWSERVE SUD EST se chargerait de la neutraliser, mais par contre la disponibilité du service ne serait plus garantie, sans pour autant modifier le montant de la location.

7.3.4. Pour accéder à sa VM, le Client a besoin d'un réseau étendu (WAN). Le Client souscrit à son propre contrat avec l'opérateur de son choix. Les quantités de vBP pourront dépendre du débit souscrit par le « Client » du bon fonctionnement du réseau.

La sécurisation de l'accès à la VM, peut se faire de différentes manières :

- > Via la mise en place d'un VPN de routeur à routeur entre le réseau du Client sur son site et le réseau du Client dans le Cloud
- > Via un Client VPN qui permettra d'établir un VPN entre le poste de l'utilisateur (nomade ou pas, les VPN nomades sont limités à 20% des postes sous contrat) et le réseau du Client dans le Cloud
- > L'accès à la VM est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7 en dehors des plages de maintenance programmées (cf chapitre 3.6).

7.3.5. Certaines tâches, directement liées à la disponibilité du service seront à la charge et de la responsabilité NOWSERVE SUD EST :

- > Sauvegarde de la VM et de ses données
- > Restauration de la totalité ou d'une partie de la VM et de ses données, restaurations sur une période d'une semaine. Au-delà, le Client devra souscrire un contrat d'assistance avec NOWSERVE SUD EST
- > Mise à jour du système d'exploitation et de l'anti-virus (si fourni par NOWSERVE SUD EST)
- > Monitoring du système et des organes de sécurité (Firewall, AV, Backup, Système)

Par définition, toutes autres tâches d'administration, d'exploitation ou de maintenance de la VM et des logiciels installés sur cette dernière sont à la charge du Client ou de NOWSERVE SUD EST désigné par ce dernier pour effectuer ces tâches.

7.3.6. Les fenêtres de maintenance, sont des périodes de temps programmées par le Client ou NOWSERVE SUD EST, où la VM pourra être redémarrée, et donc la disponibilité du service ne sera plus assurée.

Ces fenêtres de maintenance programmée sont exclues du calcul du taux de disponibilité, puisqu'elles servent, dans le cas de fenêtres de maintenance déclenchées à l'initiative NOWSERVE SUD EST à maintenir la VM dans des conditions d'usages optimaux.

Le Client pourra, à son initiative, disposer d'autant de fenêtres de maintenance qu'il souhaite. La communication auprès de ses utilisateurs sera à sa charge.

NOWSERVE SUD EST quant à elle pourra disposer, si nécessaire, d'une ou plusieurs fenêtres de maintenance annuelle dites exceptionnelles dont la durée cumulée ne pourra excéder 6 heures. Ces fenêtres de maintenance lui permettront d'effectuer des opérations complexes sur son infrastructure qui nécessiteraient des arrêts de service. Ces fenêtres de maintenance devront, sauf urgence ou contrainte particulière, s'exécuter uniquement en week-end ou dans la nuit du lundi au dimanche entre 0h et 6h avec accord préalable du Client.

NOWSERVE SUD EST devra en informer le Client à l'avance par un courriel aux personnes enregistrées comme contacts principaux lors de l'ouverture du service.

En cas de nécessité absolue et sur demande du Client, une maintenance pourra être effectuée en journée.

En complément de cette fenêtre, NOWSERVE SUD EST disposera d'une fenêtre de maintenance pour l'application des mises à jour critiques sur le système d'exploitation de la VM, lorsque celles-ci nécessiteront un redémarrage pour se mettre en place. Cette fenêtre de maintenance récurrente sera positionnée par défaut tous les Dimanches suivant le second mardi de chaque mois à 4 heures du matin et durera maximum 1 heure.

Sur demande expresse du Client, cette fenêtre pourra être décalée à un autre jour et une autre heure du mois à la convenance du Client.

Par contre, si pour une raison quelconque, le Client ne souhaitait pas que NOWSERVE SUD EST positionne ces fenêtres de maintenance récurrentes, alors la disponibilité du service ne serait plus garantie.

7.3.7. Les durées d'indisponibilité sont les durées où la VM et son système d'exploitation sont indisponibles.

Le taux de disponibilité sera mesuré sur une période de 12 mois à compter de la date d'ouverture du service.

Calcul du taux d'indisponibilité :

Taux de dispo. = $100 - (\Sigma(\text{Durées d'indisponibilité}) / ((365 \times 24) - \Sigma(\text{Fenêtres de maintenance})))$

Le taux de disponibilité contractuel est calculé et remis au Client sur

demande écrite du Client.

7.4 - Circuits de communication

7.4.1. À tout moment, le Client peut souhaiter modifier les caractéristiques d'un de ses services IAAS. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande via le Nowboard.

Si le Client souhaite être guidé ou conseillé dans sa démarche il lui suffit de solliciter l'aide d'un technicien ou du chatbot sur le portail Nowboard.

7.4.2. Le contrat d'hébergement Nowserv donne accès à un service de support et d'assistance qui enregistrera la demande du Client.

Pour accéder à ce service et faire ses demandes, le Client doit se connecter à notre plateforme dédiée :

- > Le Nowboard, accessible 24h sur 24 et 7j sur 7.

Il est entendu, que NOWSERVE SUD EST ne pourra être tenue pour responsable d'incidents relevant de la responsabilité du Client.

III - LES CONDITIONS

Article 8 – Prix et paiement

8.1- Les tarifs applicables sont, sauf mentions contraires, inscrits HT. Les prix seront revalorisés une fois par an, à chaque date d'anniversaire, sur la base de l'indice SYNTEC le plus récent selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 = Nouveau prix P0 = Ancien prix

S1 = dernier indice publié au jour de la réactualisation S0 = indice de la dernière révision

8.2 – Le prix est établi sur la base d'une redevance annuelle calculée, en cas d'année civile incomplète, au prorata temporis. Il inclut les frais de déplacements. Les pièces détachées en cas de réparation sont facturées en supplément.

La redevance par poste couvre tous les équipements définis à l'Article IV, Equipements Utilisateurs. La redevance par serveur couvre tous les équipements définis à l'Article IV, Serveurs et Réseaux (hors firewall et NAS). NOWSERVE SUD EST se réserve le droit d'appliquer une majoration selon la vétusté des équipements :

- > Entre 3 ans et 4 ans : 10%
- > Entre 4 ans et 5 ans : 20%
- > > 5 ans : 30%

8.3 – Facture trimestrielle

Facture de régularisation pour pièce détachée

Toute facture est payable à 15 jours net, sauf mentions contraires à l'offre technique et financière ou dans les présentes CG. En cas de retard de paiement, outre la suspension immédiate et sans préavis de toute Prestation, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible, outre une indemnité forfaitaire de 40 € par facture pour frais de recouvrement.

Le paiement des factures sera réalisé par prélèvement automatique avec le mandat SEPA fourni en annexe, si ce mode de paiement n'est pas choisi, 1,5% du montant TTC de chaque facture de frais de recouvrement seront obligatoirement appliqués.

Article 9 – Durée et résiliation

9.1. Les Prestations sont souscrites pour une durée initiale de 36 mois à compter de la date de mise en service. A l'issue de la période initiale, les services sont renouvelés tacitement pour la même durée.

9.2. Résiliation sans faute : le Contrat peut être dénoncé en respectant un préavis de 6 mois avant la date d'expiration de la période initiale par lettre recommandée avec accusé de réception.

9.3. Résiliation pour faute : En cas de faute de l'une des Parties, telle que l'utilisation par le Client d'un ou plusieurs services contraire aux stipulations des CG ou aux instructions de NOWSERVE SUD EST ou incident de paiement, l'autre Partie pourra résilier, sans indemnité et par tout moyen, tout ou partie des ventes ou services, avec un préavis de 15 jours, ou sans préavis si la résiliation présentait un degré d'urgence.

Les Parties conviennent expressément qu'en cas de retard de paiement répété plus de 2 fois sur une période de 12 mois, le Contrat pourra être résilié, aux conditions susmentionnées.

Toute somme déjà versée par le Client sera conservée par NOWSERVE SUD EST, outre tout dommage et intérêt qu'elle serait en droit d'exiger.

Article 10 – Collaboration entre NOWSERVE SUD EST et le Client

10.1 - Les prestations de services informatiques nécessitent une collaboration active et régulière entre le Client et NOWSERVE SUD EST. A ce titre, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre de prévenir les incidents et d'accélérer leur résolution.

La mise en œuvre des prestations de services suppose la disposition d'un personnel formé et conscient des conditions d'utilisation d'un système informatique.

Il incombe au Client de :

- > Désigner un correspondant informatique qui sera l'interlocuteur technique de NOWSERVE SUD EST, et de le remplacer en cas de départ ou de défaillance en en tenant informé NOWSERVE SUD EST.
- > S'assurer que le personnel formé est suffisamment qualifié pour acquérir les connaissances indispensables à la bonne utilisation des systèmes informatiques.
- > Développer des procédures d'exploitation, et mettre en place les points de contrôle des mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des données.
- > Effectuer régulièrement toutes sauvegardes de ses systèmes, données et fichiers en conformité avec les prescriptions des éditeurs.

10.2 - Lors des interventions sur site, le Client devra veiller à ce que les locaux et installations périphériques nécessaires au fonctionnement des matériels, objets du présent contrat, répondent à tout moment aux spécifications requises par le ou les constructeurs et, notamment, à ce que les spécifications électriques, climatiques et relatives à la sécurité des personnes physiques soient à tout moment respectées, le tout de manière à ce que NOWSERVE SUD EST se trouve à même d'exécuter ses obligations dans les meilleures conditions possibles.

Le Client s'engage à assurer le libre accès aux matériels et ce pendant les horaires contractuels. Il s'engage notamment à donner un accès permettant aux techniciens de NOWSERVE SUD EST d'accéder à distance au système informatique via le logiciel de prise en main et de supervision à distance.

Le Client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que NOWSERVE SUD EST puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site. Le Client s'engage à tenir à disposition du technicien NOWSERVE SUD EST l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques

d'installation, les numéros de licences, les procédures d'installation, etc. et doit informer le technicien de l'historique de l'apparition de l'incident.

Le Client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à la réalisation des Prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par NOWSERVE SUD EST sont et restent à sa charge.

Le Client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênants pour assurer les prestations.

Article 11 – Propriété et responsabilité des données

12.1. Le Client est propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise à travers le service et reste seul responsable de ces données.

NOWSERVE SUD EST ne saurait en aucune manière être responsable de la légalité des contenus traités par le Client via le service.

Le Client déclare être titulaire sur les données hébergées dans le cadre du service de l'ensemble des droits qu'elles soient ou non éligibles à la propriété intellectuelle, ou soumise au Règlement Générale sur la Protection des Données n°2016/679, l'autorisant à utiliser le service et s'engage à ne pas utiliser le service en violation de la loi ou de tout autre engagement contractuel.

Le Client dégage NOWSERVE SUD EST de toute responsabilité à l'égard des tiers résultant du non-respect, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations lui incombant vis-à-vis des tiers et garantira à ce titre NOWSERVE SUD EST en cas de demande ou de recours à son encontre.

Si NOWSERVE SUD EST venait à être inquiétée de ce chef, elle en avisera le Client qui devra prendre immédiatement les mesures propres à faire cesser tout trouble et prendra seul à ses frais toute mesure de défense nécessaire et indemniserà NOWSERVE SUD EST de tous dommages, intérêts et frais de dépens auxquels elle serait condamnée à ce chef ou qu'elle supporterait.

NOWSERVE SUD EST pourra résilier le Contrat, sans avoir à verser des dommages et intérêts ou une indemnité, si une décision de justice lui fait défense de faire bénéficier le Client du service.

NOWSERVE SUD EST ne pourra en aucun cas utiliser les données du Client, qu'elles soient personnelles et/ou anonymisées, à des fins autres que l'exécution du service.

Conformément aux dispositions en vigueur, NOWSERVE SUD EST pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par NOWSERVE SUD EST seront alors refacturés au Client.

12.2. NOWSERVE SUD EST s'engage à :

- > Accéder ou traiter les données à caractère personnel dans le cadre strict et nécessaire des Prestations à réaliser aux termes des CG, et à n'agir que sur la seule instruction écrite et documentée du Client.
- > Prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, notamment afin d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non expressément autorisés et plus

généralement à mettre en œuvre les mesures techniques, juridiques et d'organisation appropriées aux fins de protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque les opérations réalisées comportent des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite.

- > Informer immédiatement le Client de tout fait le concernant pouvant avoir un impact sur la protection en sécurité et en confidentialité desdites données.

NOWSERVE SUD EST et le Client déclarent ensemble avoir parfaite connaissance des dispositions de l'article 226-13 du Code Pénal réprimant l'infraction de révélation d'informations secrètes et protégeant le secret professionnel.

NOWSERVE SUD EST et les membres de son personnel sont tenus contractuellement au respect de la confidentialité sur l'ensemble des données du Client aux- quelles ils auraient accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

NOWSERVE SUD EST s'interdit notamment tout usage personnel des données de base et fichiers, sans l'autorisation expresse du Client.

Article 12 – Réversibilité des données

La réversibilité est un service permettant au Client la récupération des données et la restitution des supports des logiciels fournis par le Client à NOWSERVE SUD EST lors de la résiliation de la totalité du Service.

Le Client ne peut solliciter la réversibilité que si les factures préalablement émises par NOWSERVE SUD EST ont été réglées et que le Contrat n'est pas résilié pour une faute du Client.

Sauf résiliation anticipée, le Client informera NOWSERVE SUD EST par lettre recommandée avec avis de réception de sa volonté de mettre en œuvre la réversibilité des données et l'option choisie suivant un préavis notifié à NOWSERVE SUD EST au plus tard 3 mois avant le terme du service.

A cet effet, le Client pourra choisir entre les options suivantes :

- > La récupération par le biais d'un export des données hébergées au format sql ou binaire par le moyen technique que NOWSERVE SUD EST jugera le plus adapté ;
- > La mise en œuvre d'un processus plus complet auquel cas et suivant les besoins exprimés du Client dans un cahier des charges spécifique, NOWSERVE SUD EST établira un devis relatif à la formalisation d'un plan de réversibilité et les conditions techniques et financières associées à la mise en œuvre des opérations de réversibilité.
- > A titre indicatif et non engageant, le tarif de restitution des données et logiciels au Client est facturé (par deux jours Ingénieur) : 930 euros HT / jour / ingénieur.

A défaut de demande du Client d'obtenir la restitution de ses données et passé un délai de 1 mois du terme ou de la résiliation effective du service, les données seront effacées des disques serveurs, des sauvegardes et NAS par formatage de bas niveau.

Article 13 – limitation de responsabilité

En toute hypothèse, la responsabilité de NOWSERVE SUD EST sera limitée aux seuls dommages matériels directs causés au Client qui résulteraient de fautes qui seraient directement et exclusivement imputables à NOWSERVE SUD EST dans l'exécution du Contrat à l'exclusion de :

- > Tout dommage indirect, et notamment perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, etc. ;
 - > Tout dommage consécutif à un non-respect des instructions d'utilisation ou d'entretien, y compris ceux des fournisseurs du Client ;
- Tout dommage résultant de la non-communication par le Client d'une

information en sa connaissance ou dont il pouvait être raisonnablement attendu qu'il en est connaissance ;

Le Client reste en outre responsable de la sécurité de ses données et de la mise en œuvre de toutes les procédures tendant à les sauvegarder et les protéger.

Les Parties conviennent expressément de limiter la responsabilité de NOWSERVE SUD EST pour tout préjudice du Client résultant d'une inexécution du présent Contrat à une somme égale à 1 fois le montant contractuel annuel facturé par NOWSERVE SUD EST sur le précédent exercice, ou à défaut sur l'exercice en cours.

Le Client reconnaît expressément que ce plafond est suffisant pour couvrir tout préjudice éventuel né directement ou indirectement des prestations souscrites.

En conséquence, le Client renonce expressément à toute demande qui excéderait ledit plafond qu'elle soit formée à l'encontre de NOWSERVE SUD EST et/ou de son assureur.

Le Client se portefort du même engagement par son propre assureur.

Les Parties ont compris et acceptent que la présente clause ne fixe pas forfaitairement le montant alloué au Client à titre d'indemnisation mais constitue un plafond d'indemnisation d'un préjudice dont il appartiendra au Client de démontrer l'existence et le montant.

Article 14 – Exclusion de responsabilité

La responsabilité de NOWSERVE SUD EST ne pourra être engagée pour un préjudice :

- > indépendant de sa volonté, sauf faute grave de NOWSERVE SUD EST ;
- > dû à un matériel, à un logiciel, ou à des actions ou inactions du Client ou d'un tiers, non sous-traitant de NOWSERVE SUD EST ;
- > dû au non-respect par le Client d'une consigne ou d'une information de NOWSERVE SUD EST ;
- > qui surviendrait au cours de temps d'indisponibilité planifiés ;
- > dû aux modifications des API ou des conditions générales d'utilisation du service tiers ;
- > dû à une mauvaise utilisation par le Client des Prestations ou d'une inadéquation de celle-ci, aux besoins non-exprimés du Client ;
- > pour une demande fondée sur un vice caché ou non, ou un défaut de conformité, et formulée postérieurement à la période de garantie.

En cas de dommage, le Client s'engage à adresser à NOWSERVE SUD EST un courrier recommandé avec accusé de réception accompagné de l'ensemble des pièces justifiant des causes et du montant du préjudice que le Client estimera avoir subi dans un délai d'un mois suivant la date à laquelle la faute alléguée aura eu lieu, à peine de déchéance et de forclusion de tout droit d'agir en indemnisation à l'encontre de NOWSERVE SUD EST.

S'agissant des données hébergées, NOWSERVE SUD EST ne peut pas être tenue responsable de tout préjudice résultant :

- > de la perte ou dégradation de données résultant d'une faute ou d'une négligence du Client (virus, mauvaise manipulation, inexécution contractuelle, non-respect de recommandations de NOWSERVE SUD EST ou d'un fournisseur, ...) ;
- > de la perte de données résultant d'un tiers (fournisseur d'accès, défaillances des équipements informatiques du Client, ...), non sous-traitant de NOWSERVE SUD EST ;

Dans l'hypothèse où NOWSERVE SUD EST ferait appel à un sous-traitant, si l'identité de celui-ci est communiquée au Client et que les CG de ce sous-traitant lui sont communiquées, celles-ci feront partie intégrante de l'ensemble contractuel entre NOWSERVE SUD EST et le Client, et ce dernier accepte de limiter tout recours contre NOWSERVE SUD EST à celui que ce dernier pourrait effectivement mettre en œuvre contre le sous-traitant (ex :

clause limitative de responsabilité, forclusion, etc. ...).

Le Client s'engage à garantir NOWSERVE SUD EST et ses représentants contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un tiers ou d'une autorité publique, et à indemniser NOWSERVE SUD EST et ses représentants de tous les frais (y compris les honoraires, frais et dépens de justice) et dommages et intérêts liés aux réclamations et actions en justice se rapportant à l'utilisation des services de NOWSERVE SUD EST de manière illégale, frauduleuse, ou non conforme aux CG, à la déontologie le cas échéant, ou à la violation de droits de Propriété Intellectuelle ainsi que de tout tiers, du fait de l'utilisation des services de NOWSERVE SUD EST par le Client.

Le Client garantira et indemniserà NOWSERVE SUD EST contre tout préjudice matériel ou immatériel, qui serait la conséquence directe ou indirecte d'une altération (virus, etc. ...) des données, résultant d'une faute ou négligence du Client, ou de leur non-conformité à une obligation du Client.

Article 15 – invalidation

Si une ou plusieurs stipulations étaient tenue(s) pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice définitive, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

Article 16 – Engagement de confidentialité

NOWSERVE SUD EST s'engage formellement, tant pour elle-même que pour ses collaborateurs et ses sous-traitants, à ne jamais communiquer ou publier en France ou à l'étranger, sous quelque forme que ce soit, les renseignements qu'elle pourrait être amenée à connaître à l'occasion de l'exécution du présent Contrat, sans l'autorisation préalable expresse et écrite du Client.

Par ailleurs, NOWSERVE SUD EST et le Client garantissent la confidentialité des informations échangées dans le cadre du présent Contrat. Les personnes en causes en seront informées.

Tous les documents et informations de quelque nature que ce soient, auxquels les parties auront accès au cours de l'exécution du présent Contrat, seront considérés par elles comme strictement confidentiels.

NOWSERVE SUD EST s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le Client ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

NOWSERVE SUD EST se porte fort, au sens de l'article 1120 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

Article 17 – Communication & notification

17.1 – Le Client autorise expressément NOWSERVE SUD EST à faire mention de leur collaboration pour les besoins de sa communication interne et externe, sous réserve du strict respect de la clause de confidentialité susmentionnée.

17.2 – Toute communication entre les Parties à l'occasion du présent Contrat se fera par email, sauf clause contraire.

Article 18 – Non-débauchage

Chacune des Parties renonce, sauf accord écrit et préalable de l'autre, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à un collaborateur (salarié ou non) de l'autre Partie affecté à l'exécution des prestations objet du présent Contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable pendant une période de 12 mois à compter de la fin de la prestation concernée.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à 12 mois de rémunération brute de ce collaborateur.

Article 19 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues responsables de l'inexécution d'une obligation contractuelle, si cette inexécution est due à un cas de force majeure, tel que défini habituellement par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence, visant sans que cette liste soit limitative, une grève totale ou partielle, catastrophe naturelle, état de guerre civile ou militaire, émeute, embargo, mobilisation générales, épidémie (notamment COVID 19), etc.

Est considéré comme un cas de force majeure, le défaut d'approvisionnement par un fournisseur. En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution du Contrat sera suspendue pour une durée correspondant à l'empêchement et son terme sera retardé d'une durée égale à la durée de la suspension. La partie victime d'un cas de force majeure s'engage à informer l'autre de la survenance d'un événement de force majeure et de ses conséquences sur l'exécution du Contrat, dans un délai de 8 jours suivant le début de l'événement.

Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de 3 mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier de plein droit le Contrat sans indemnité, ni préavis, en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

De convention expresse, les Parties ont exclu la possibilité d'invoquer la force majeure pour s'exonérer d'une obligation de paiement.

Article 20 – Juridiction et loi applicable

Les présentes CG sont soumises et régies par le droit français. Pour toute contestation, les Parties chercheront en priorité une solution amiable. A défaut de solution amiable, tout litige en lien avec le présent Contrat sera soumis au Tribunal de Commerce compétent et sera tranché selon la législation française.

Version mise à jour le 22/09/2025