

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations d'infogérance et services informatiques

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client des prestations d'infogérance informatique, de support, de maintenance, de sécurité et de services IT associés.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières écrites et acceptées par les parties.

Article 2 – Description des prestations

Le Prestataire propose notamment les prestations suivantes :

- Administration des systèmes, serveurs, réseaux et environnements cloud
- Support et assistance aux utilisateurs (à distance ou sur site)
- Maintenance préventive et corrective
- Sécurité informatique et cybersécurité
- Sauvegarde, PRA/PCA
- Conseil, audit et gestion de projets IT
- Supervision, reporting et veille technologique

Le périmètre exact des prestations est défini dans le **bon de commande**, les **conditions particulières** ou le **contrat d'infogérance** signé entre les parties.

Article 3 – Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées :

- À distance (téléphone, télémaintenance, supervision)
- Et/ou sur site selon les modalités convenues

Les horaires standards d'intervention sont du **lundi au vendredi de 8h00 à 19h00**, hors jours fériés. Les délais d'intervention et niveaux de service (SLA) sont définis contractuellement.

Article 4 – Limites des prestations

Sont notamment exclus des prestations standards, sauf accord spécifique :

- Les migrations, renouvellements de parc et installations de matériels neufs
- Les formations métiers
- Les incidents liés à des logiciels ou matériels non couverts ou non conformes
- Les incidents dus à des causes externes (force majeure, mauvaise utilisation, sinistre, etc.)

Le Client demeure **seul responsable de ses données** et de leur sauvegarde.

Article 5 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Exécuter les prestations avec professionnalisme et diligence
- Respecter la confidentialité des informations du Client
- Mettre en œuvre des moyens conformes aux règles de l'art

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**, et non de résultat.

Article 6 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes
- Garantir l'accès aux systèmes et infrastructures
- Maintenir un environnement conforme aux préconisations techniques
- Respecter les obligations de sécurité et de cybersécurité
- Disposer des licences logicielles nécessaires

Article 7 – Cybersécurité

La cybersécurité repose sur une **responsabilité partagée**.

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité adaptées dans son périmètre d'intervention.

Le Client demeure responsable :

- Des usages de ses utilisateurs

- Des équipements et systèmes hors périmètre
- Du respect des recommandations de sécurité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des cyberattaques sophistiquées ou des dommages indirects, sauf faute grave avérée.

Article 8 – Tarifs

Les prestations sont facturées :

- Au forfait
- À la consommation
- Ou selon un modèle mixte

Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans l'**annexe au contrat**, le **bon de commande** ou les **conditions particulières** en vigueur.

Les prix des prestations récurrentes sont révisables annuellement selon l'indice **Syntec**. En cas de baisse de l'indice, les prix sont maintenus.

Article 9 – Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire :

- Les factures sont payables sous **30 jours**
- Tout retard entraîne des pénalités légales et une indemnité forfaitaire de recouvrement
- Le Prestataire se réserve le droit de **suspendre les services** en cas de non-paiement

Article 10 – Durée et résiliation

À l'issue de la période initiale d'engagement contractuel de 36 mois, le contrat est renouvelé par tacite reconduction par période de douze (12) mois et pourra être résilié moyennant un préavis de trois (3) mois. La durée du contrat, les modalités de reconduction et de résiliation peuvent être définies différemment dans les conditions particulières ou le contrat signé.

En cas de résiliation :

- Les prestations cessent
- Les sommes dues restent exigibles
- Les données sont restituées ou supprimées selon les instructions du Client

Article 11 – Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est limitée :

- Aux dommages directs
- Et au montant des sommes facturées sur l'année contractuelle en cours

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial, etc.).

Article 12 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations échangées dans le cadre de la relation contractuelle, pendant toute la durée du contrat et **24 mois après sa cessation**.

Article 13 – Protection des données (RGPD)

Le Prestataire agit en qualité de **sous-traitant** au sens du RGPD. Le Client demeure **responsable de traitement**.

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Article 14 – Sous-traitance

Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants qualifiés, tout en restant pleinement responsable de l'exécution des prestations.

Article 15 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**. En cas de litige, une tentative de règlement amiable sera privilégiée. À défaut, **les tribunaux compétents du ressort de Nanterre** seront seuls compétents.