



Contrat d'Infogérance

Prestation d'infogérance
du système informatique

sibio

20 rue Raymond Poincaré
Escalier B
91330 YERRES

☎ 01.48.46.68.09
💻 www.sibio.fr

06 janvier 2025

1. À propos de ce document

1.1. Objet du contrat

La prestation d'infogérance du Prestataire dont ce contrat est l'objet vise à assister le Client dans la gestion de son Système Informatique (SI). Elle comprend trois services complémentaires, dont les proportions sont laissées libres en fonction des besoins du Client :

1. la **maintenance** : prise en charge de la maintenance du parc informatique existant :
 - postes individuels (PC, Mac, Linux) et serveurs (physiques, virtuels);
 - services (messagerie, serveur de fichiers, etc.), logiciels (bureautique, antivirus, antispam, etc.);
 - supervision (Internet, distribution du réseau, serveurs, postes, services, etc.);
2. le **conseil** : prise en charge de l'évolution du SI :
 - infrastructure (serveurs, postes, câblage, WiFi, visioconférence, téléphonie VoIP, impression, etc.);
 - logiciels (virtualisation, sauvegarde, archivage, etc.);
 - externalisation Cloud (virtualisation (VM) de serveurs, switchs VLAN, etc.);
 - documentation du SI;
3. la **sécurité** : prise en charge de la gestion de la sécurité du SI (application du RGPD¹) :
 - droits d'accès (organisation des comptes, des groupes, des fichiers, etc.);
 - sauvegardes et archivages (règles, cryptage, externalisation, restauration, etc.);
 - réseaux (Internet, Cloud, VPN, etc.)

La prestation d'infogérance a pour objectif de réduire au maximum les périodes d'indisponibilité d'un ensemble de matériels et services informatiques, et proposer des améliorations structurelles et/ou logicielles permettant d'accroître l'efficacité et/ou les performances du Système Informatique du Client.

2. Description de la prestation

2.1. Conditions d'application

2.1.1. Lieux d'exécution de la prestation

La prestation d'infogérance est réalisée par le Prestataire. Elle est réputée s'exécuter exclusivement aux lieux indiqués à l'annexe "Lieux d'exécution de la prestation d'infogérance", ou à distance. Cette liste est exhaustive et susceptible d'évoluer dans le temps par avenant modificatif.

Si le Client possède d'autres établissements situés en France métropolitaine, ils pourront également si le Client le souhaite être concernés par la même prestation d'infogérance, et dans les mêmes conditions; dans ce cas les éventuels frais de déplacement, de restauration et d'hébergement seront facturés en sus du présent contrat.

Enfin si le Client possède d'autres établissements situés dans les Départements ou Régions français d'Outre-Mer (DROM) et/ou le reste du monde, la prestation d'infogérance de ces établissements s'exécutera exclusivement à distance, pendant les heures d'ouverture du Prestataire définies au chapitre "Horaires d'exécution de la prestation". Toutefois dans les régions où le Prestataire a conclu des contrats avec des sociétés partenaires, la prestation des établissements du Client pourra, avec l'accord préalable du Client, être réalisée par le partenaire local et sous la supervision exclusive du Prestataire. Dans ce cas les modalités contractuelles d'exécution de la prestation du partenaire local du Prestataire seront annexées au présent contrat, et ses honoraires seront facturés au Client par le Prestataire. Dès lors le Client s'interdira de contractualiser directement ou indirectement avec le partenaire local du Prestataire pendant toute la durée d'exécution du présent contrat augmentée d'une période de deux (2) ans après la survenance de sa résiliation, sous peine de poursuites.

¹ <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

2.1.2. Horaires d'exécution de la prestation

La réalisation de la prestation d'infogérance s'entend les jours ouvrés, du Lundi au Vendredi, et pendant les heures d'ouverture du Prestataire : de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 18H00 (heure de Paris).

À la demande du Client et après accord du Prestataire, toute intervention en dehors de ces horaires fera l'objet d'une majoration tarifaire comme suit :

- du Lundi au Samedi, de 07H00 à 09H00 et de 18H00 à 21H00 (jour) : 125% du tarif applicable;
- du Lundi au Samedi, de 21H00 à 07H00 (nuit) : 150% du tarif applicable;
- le Samedi, de 07H à 21H : 125% du tarif applicable;
- le Dimanche et les jours fériés : 200% du tarif applicable.

2.1.3. Fermeture annuelle

La prestation d'infogérance est réalisée par le Prestataire tout au long de l'année, excepté pendant les fêtes de fin d'année où l'activité des sociétés est fortement réduite; cette période s'entend du 25 décembre au 1^{er} janvier de chaque année. Pendant cette période, le Prestataire assurera cependant une astreinte téléphonique pour les seules situations d'urgence et de blocages majeurs ne pouvant attendre la reprise de la prestation.

2.2. Services proposés

2.2.1. La maintenance

La maintenance du parc informatique du Client couvre notamment :

- la gestion des postes individuels et partagés (PC/Mac/Linux);
- la gestion des serveurs physiques et virtuels (sur site), et externalisés (Cloud);
- la gestion de la sécurité (mises à jour logicielles (PCs, serveurs, matériels réseau), antivirus, antispam, etc.);
- la gestion du réseau interne (routeur, switchs, WiFi, etc.);
- la gestion du réseau externe (accès Internet, firewall (VPN, liens site-à-site), etc.);
- la gestion des contrats de maintenance matérielle et/ou logicielle déjà souscrits et futurs.

Elle permet de limiter la durée d'indisponibilité fonctionnelle :

- des postes :
 - maintenances régulières des systèmes d'exploitation et des logiciels de sécurité (virus, phishing, hacking, corruption logicielle, etc.);
 - maintenance des matériels (diagnostic, réparation sur site, mise à disposition de spare);
- des serveurs :
 - maintenances régulières des systèmes d'exploitation et des logiciels de sécurité (virus, phishing, hacking, corruption logicielle, etc.);
 - supervision des systèmes de sauvegarde, et tests réguliers de restauration des données;
 - supervision des services par déploiement de sondes, et tests réguliers de la haute-disponibilité (si applicable);
 - remplacement des matériels hors garantie (prévention des risques de casse matérielle);
 - suivi des comptes utilisateurs, et revues régulières des droits d'accès;
- des réseaux :
 - maintenances régulières des systèmes d'exploitation des dispositifs réseaux (firewall, switchs, etc.);
 - redondance des matériels (firewall, switchs, etc.), et des accès réseau (Internet);
 - supervision des services par déploiement de sondes, et tests réguliers de la haute-disponibilité (si applicable).

2.2.2. Le conseil

La prestation d'infogérance comporte une partie d'accompagnement du Client dans la mise en place et l'évolution de son Système Informatique. Cette partie de la prestation s'effectue par des demandes spécifiques et préalables du Client auprès du Prestataire. Elles pourront le cas échéant être détaillées dans la lettre de mission (voir chapitre "Missions spécifiques" de l'annexe "Lettre de mission").

- analyse des besoins et des objectifs (AMOA) du SI du Client en fonction de son évolution (stratégique, financière), mise à jour du Dossier d'Architecture Technique (DAT);
- proposition de solutions adaptées aux exigences réglementaires et techniques du Client, dont voici quelques exemples :
 - détermination des enjeux de l'internalisation vs. Cloud;
 - sécurisation des accès informatiques, réalisation d'audits de sécurité (tests d'intrusion);
 - sauvegardes des données (différentielle/incrémentale/complète, primaire/secondaire, durée de rétention et archivage), et restauration opérationnelle des données sauvegardées/archivées;
 - Plan de Reprise d'Activité (PRA), Plan de Continuité d'Activité (PCA), Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO);
 - rédaction de procédures Qualité :
 - identification des responsabilités et circuits de validation, organisation documentaire;
 - conformité aux réglementations et aux normes de Qualité applicables : gestion des SOP, contrôle des modifications et des formations, des audits, des actions correctives et préventives (CAPA);
 - accompagnement vers la certification à la norme ISO 27001;
 - élaboration de la charte informatique, conformité à la protection des données personnelles (RGPD);
 - formation/sensibilisation des utilisateurs aux outils informatiques internes et aux règles de sécurité;
- explication des choix proposés et de leurs bénéfices attendus;
- étude des projets retenus (estimation des coûts et des délais);
- mise en place des solutions validées (AMOE).

2.2.3. La sécurité

La politique de sécurité à mettre en place pour la société du Client est définie avec son accord, selon ses besoins et les préconisations qui lui seront faites par le Prestataire et/ou tout autre interlocuteur qualifié de son choix.

La stratégie de sécurité repose notamment sur les points suivants :

- sécurisation des postes individuels et partagés :
 - maintenance régulière du système d'exploitation (service WSUS) et des logiciels de sécurité;
 - droits d'accès de l'utilisateur (accréditations, certificats VPN, expiration des accès, etc.);
 - cryptage des données contenues dans le disque dur/SSD du poste;
 - sauvegarde distante et en temps réel des dossiers (à spécifier) de l'utilisateur;
 - droit pour l'utilisateur d'administrer son poste;
 - contrôle des périphériques à risque (restriction de l'utilisation des clés USB sauf cryptées, interdiction de partage des connexions mobiles);
- sécurisation des serveurs :
 - maintenance régulière du système d'exploitation et des logiciels de sécurité;
 - authentification des utilisateurs et des postes dans le domaine (Active Directory);
 - accréditation des utilisateurs du domaine (complexité des mots de passe, authentification multi-facteur (MFA), stratégie Single Sign-On (SSO) sans mot de passe);
 - gestion granulaire des droits des utilisateurs (unités organisationnelles (OU), groupes, sous-groupes, etc.);
 - sauvegardes et tests de restauration opérationnelle des sauvegardes (PRA);
 - mirroring distant du serveur (haute-disponibilité, MCO, PCA);
 - supervision en temps réel de services spécifiques par déploiement de sondes;

- sécurisation des réseaux :
 - paramétrage du firewall (blocage de ports réseau et/ou de sites web, paramétrage de VLAN, VPN, etc.), des switchs (port tagging, authentification RADIUS, etc.) et des points d'accès WiFi (cryptage);
 - contrôle de la messagerie (filtrage antispam, antiphishing, antiransomware, etc.);
 - supervision en temps réel des flux réseaux du Client par déploiement de sondes.

2.2.4. La fourniture de matériels ou logiciels informatiques

À la demande du Client, le Prestataire propose de lui fournir dans la mesure de ses compétences et disponibilités, tout matériel et/ou logiciel informatique demandé, auprès d'un fournisseur particulier désigné par le Client (dans le cas de prix négociés) ou bien de ses propres fournisseurs.

Pour toute commande ainsi validée par le Client, il sera comptabilisé forfaitairement dans la prestation d'infogérance du Client un quart d'heure d'intervention urgente pour l'ensemble du temps cumulé passé par le Prestataire à l'élaboration et à la révision éventuelle des devis (dans la limite de deux (2) versions au total), à l'ordonnance de la commande, et à la gestion administrative de cette commande.

Le Client disposera d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de chaque article expédié par le Prestataire pour lui signaler par lettre recommandée avec accusé de réception (ou email avec accusé de réception) tout problème constaté sur le(s) colis envoyé(s) : non-réception d'un (plusieurs) colis, colis livré(s) endommagé(s) ou vide(s), article(s) endommagé(s) ou défectueux.

Toute réclamation pour non-conformité ou produit manquant à la livraison devra être impérativement transmise au Prestataire, avec copie des réserves faites au transporteur, dans les 48 heures suivant l'émargement de la livraison, conformément à l'Article L.133-3 du Code de Commerce.

Les réserves au moment de la livraison doivent être précises et complètes quant à la nature des dommages apparents sur l'emballage et à l'état de la marchandise (réserves sur dommages et nombre de pièces manquantes, avarie de la marchandise). Il est impératif de contrôler tous les produits à la réception.

L'anomalie constatée doit être clairement écrite et porter principalement sur la marchandise et non exclusivement sur l'emballage.

Les réserves doivent être écrites sur le récépissé de livraison devant le chauffeur, qui est en droit d'émettre des contre réserves. Il est dans l'intérêt du Client de refuser la marchandise si le chauffeur s'oppose au droit de réserve du Client. Il est rappelé que la mention "Sous réserve de déballage, de contrôle" n'est pas une réserve valable.

Les commandes avec des configurations spécifiques sont fermes et non annulables.

Pour toute demande de retour de marchandise valablement émise par le Client et acceptée par le Prestataire, un numéro de RMA (Retour de Marchandise Autorisé) sera communiqué par le Prestataire au Client. Ce numéro de RMA devra être parfaitement identifié sur le ou les colis retournés. La gestion du retour des colis concernés sera alors prise en charge par le Prestataire.

Passé le délai de signalement ou à défaut de suivre scrupuleusement la procédure de retour de marchandise, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par le Prestataire, et aucune indemnisation du Client ne pourra avoir lieu.

2.2.5. La collecte et le recyclage des DEEE

À la demande du Client, le Prestataire propose d'enlever (en France métropolitaine exclusivement) et d'acheminer vers un centre de recyclage agréé tous les équipements électriques et électroniques en fin de vie que le Client aura préalablement désignés.

Pour toute demande d'enlèvement de DEEE formulée par le Client, il sera facturé :

- les éventuels frais de transport entre le site du Client et celui du Prestataire,
- des frais d'acheminement et de conditionnement depuis le site du Prestataire vers le centre de recyclage,
- des frais de recyclage en fonction du poids total de matériel à recycler.

Un Bordereau de Suivi de Déchets (BSD) sera alors remis par le Prestataire sur simple demande du Client.

3. Déroulement de la prestation

3.1. Réception des demandes

Pour être prise en compte par le Prestataire, toute demande d'intervention du Client doit lui être adressée par l'un des seuls moyens suivants (et par ordre de priorité décroissante) :

- par l'outil de ticketing, disponible 24H/7J à l'adresse suivante : <https://sibio.zendesk.com>
- par email, disponible 24H/7J, à l'adresse suivante : support@sibio.fr
- par téléphone (hotline) les jours ouvrés, de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 18H00 (heure de Paris), au numéro suivant : **09.52.18.99.16** (coût d'un appel local depuis la France), ou **+33 952.189.916** (depuis l'étranger).

Aucune demande d'intervention ne pourra être prise en compte si elle est émise en dehors de ces 3 canaux exclusifs.

Les demandes d'intervention valablement reçues seront ensuite traitées sous forme de tickets et classés en 2 catégories :

- les **incidents** : il s'agit d'une interruption non prévue d'un service informatique, ou d'une réduction de la qualité d'un service informatique, pour laquelle il faut fournir un traitement rapide pour restaurer le service à sa pleine capacité;
- les **demandes** : il s'agit d'une demande d'un utilisateur pour quelque chose qui doit être fourni (une information, un conseil, un matériel/logiciel).

Un incident est donc une urgence à traiter, avec une priorité plus ou moins grande.

Une demande n'est donc pas urgente. Elle est planifiée à plus ou moins long terme et ne bloque pas le travail de l'utilisateur.

3.2. Matrice des priorités

Les incidents et les demandes peuvent être associés à 2 facteurs (impact et urgence), qui vont accentuer le caractère d'urgence de l'incident, ou de planification à plus ou moins court terme de la demande :

Urgence	Impact		
	Élevé	Moyen	Faible
Élevée	1	1	2
Moyenne	1	2	3
Faible	2	3	3

3.3. Délais de réponse

En fonction de la matrice définie plus haut, les délais de réponse seront définis comme suit (voir chapitre "Horaires d'exécution de la prestation") :

- priorité 1 : prise en charge du ticket dans l'heure; traitement (selon complexité) dans les 4 heures;
- priorité 2 : prise en charge du ticket dans la journée; traitement dans les 2 jours ouvrés;
- priorité 3 : prise en charge du ticket dans la journée; traitement dans les 5 jours ouvrés ou plus.

3.4. Déclenchement des interventions

Chaque ticket déclenche l'un des deux types d'interventions suivants :

1. les interventions **urgentes** (moins de 5 jours ouvrés après la demande d'intervention);
2. les interventions **programmées** (5 jours ouvrés et plus après la demande d'intervention).

Pour chaque type d'intervention, la durée est estimée par le Prestataire en fonction de la nature et de l'ampleur de la demande. La date d'intervention est déterminée entre le Prestataire et le Client selon leurs disponibilités respectives et le mode choisi :

1. **à distance** : l'expert technique du Prestataire intervient à distance pour le Client, en se connectant (à l'aide d'un système réseau adapté et sécurisé) à une machine informatique du Client (poste individuel, serveur, etc.) à partir de laquelle il peut intervenir;
2. **sur site** : l'expert technique du Prestataire intervient directement chez le Client, en se déplaçant sur le site le plus approprié pour l'intervention (en France métropolitaine exclusivement et sauf en cas de force majeure : grèves des transports, alerte attentat, confinement de la population, etc). Selon les termes prévus au chapitre "Lieux d'exécution de la prestation", les éventuels frais de déplacement, de restauration et d'hébergement seront facturés en sus du présent contrat. Toute intervention du Prestataire d'une durée inférieure à une demi-journée sera comptabilisée forfaitairement à une demi-journée.

Pour chaque type et mode d'intervention, la durée réellement constatée est comptabilisée dans une seule unité de temps (voir chapitre "Tarifs applicables"), dont la nature et le nombre sont déterminés au moindre coût pour le Client, comme suit :

- par journées, soit un total de 8 heures d'intervention,
- par demi-journées, soit un total de 3,5 heures d'intervention,
- par heures,
- par quarts d'heure.

3.4.1. Interventions récurrentes

En fonction du volume mensuel d'interventions constaté, le Prestataire et le Client peuvent définir ensemble une programmation des interventions sur une base régulière, permettant d'optimiser au maximum les coûts d'infogérance du Client.

Dès lors que cette programmation récurrente est initiée et pour qu'il soit pris en compte, tout souhait de changement - à l'initiative du Client - de date ou de durée pour au moins une des occurrences de cette programmation, doit être adressé au Prestataire pour approbation au moins 5 jours ouvrés avant la prochaine intervention, de telle façon que l'esprit d'une intervention programmée demeure.

Dans le cas où il est constaté que la durée de ces interventions programmées est disproportionnée par rapport au temps réellement consommé au cours de cette même intervention, le Prestataire ajuste automatiquement la planification pour les occurrences ultérieures et en informe le Client, de telle sorte que la prestation ne soit pas perturbée par des réservations d'interventions diminuées ou annulées faute de besoin et facturées en totalité.

4. Pilotage de la prestation

Le Client peut se connecter à tout moment sur le portail sécurisé d'Infogérance (IThèque) du Prestataire (<https://itheque.sibio.fr>) et/ou son outil de ticketing (<https://sibio.zendesk.com>) et suivre en temps réel dans son espace dédié :

- la gestion des demandes (tickets);
- l'historique complet des actions menées pour chaque ticket, et forfait;
- l'inventaire exhaustif des matériels et logiciels fournis par le Prestataire, avec les dates de livraison, les durées de garantie, et les numéros de série;
- l'accès en ligne aux rapports d'activités mensuels et aux factures correspondantes, pour l'année en cours et l'année précédente;
- le suivi financier des 3 derniers mois, et les statistiques d'exécution de la prestation sur 2 ans.

Sur demande du Client une réunion peut être organisée pour discuter d'éléments de cette prestation. Le temps consacré à cette réunion est alors comptabilisé selon les mêmes modalités que les interventions (type et durée).

5. Obligations et responsabilités des Parties

5.1. Obligations du Prestataire

Dans le cadre de la prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet, le Prestataire sera soumis à la seule obligation de moyens.

Néanmoins à tout moment le Client a la possibilité de demander au Prestataire une obligation de résultat pour une réalisation particulière; dans ce cas il en avisera le Prestataire qui lui remettra une étude et un devis séparés. En cas d'accord des deux parties, la commande qui en résultera sera appelée "forfait", et sera consultable de la même manière sur le portail sécurisé d'Infogérance (IThèque) du Prestataire.

5.2. Responsabilités du Client et du Prestataire

Excepté le cas d'une faute avérée du Prestataire, le Client renoncera à rechercher la responsabilité du Prestataire en cas de dommages survenus aux fichiers, emails, composants informatiques physiques et/ou virtuels, ou tout autre document, matériel ou programme qu'il pourra confier au Prestataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Pendant toute la durée d'application du présent contrat il demeurera de la seule responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en constituant un double (sauvegarde) de l'ensemble de ses fichiers, emails, documents et supports, et en prévoyant les procédures et tests nécessaires de contrôles pour leur remise en exploitation. Le Client pourra solliciter le Prestataire pour l'accompagner dans la mise en œuvre de ces sauvegardes, et notamment réaliser une documentation détaillée opposable en cas de sinistre.

Le Prestataire déclare être titulaire au jour de la conclusion du présent contrat d'une police d'assurance (n°HARCP0088635) auprès d'une compagnie notoirement solvable couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et professionnelle, dans le cas où celle-ci serait engagée, et s'oblige à la maintenir au moins au même niveau pendant toute la durée d'application du présent contrat.

Le Client s'engage à transmettre sans délai au Prestataire toute modification de ses informations enregistrées auprès du Greffe du Tribunal de Commerce dont il dépend, en lui adressant un nouvel Extrait Kbis (par exemple suite au transfert du siège social, à une procédure collective, etc).

5.3. Secret professionnel et propriété intellectuelle

Tous les renseignements, documents, études, paramétrages et codes d'accès appartenant au Client auxquels participe et dont peut avoir connaissance le Prestataire (ses salariés et ses consultants) ainsi que tous les travaux objets de la présente prestation, sont strictement confidentiels et de ce fait, couverts par le secret professionnel. Ils seront restitués au Client à la résiliation de la prestation sur simple demande et dans le cadre défini au chapitre "Durée du contrat - Résiliation", ainsi que toutes les pièces accréditives ou d'autorisation de circulation sur le site d'intervention du Client qui auraient été fournies au Prestataire au début et pendant la prestation.

Le produit de la prestation devient et demeure la propriété du Client. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire aura le droit d'utiliser le savoir-faire acquis au cours de l'exécution du présent contrat.

5.4. Protection des lanceurs d'alerte

Le dispositif de la loi du 21 mars 2022 vise notamment à protéger contre des mesures défavorables injustifiées tout salarié qui révélerait ou signalerait de manière désintéressée et de bonne foi des faits dont il a eu connaissance et qui sont constitutifs de certaines violations de la réglementation applicable et notamment d'un crime ou d'un délit.

Sous réserve de la réunion d'un certain nombre de conditions, toute mesure disciplinaire, de licenciement ou discriminatoire (y compris indirectement) à l'encontre de ce salarié, ainsi que le cas échéant de tout autre salarié ayant favorisé ce signalement, pourrait encourir l'annulation si elle n'est pas justifiée par un motif valable et avéré étranger au dit signalement.

5.5. Non-sollicitation

Sauf accord préalable entre les Parties, le Client et le Prestataire s'engagent mutuellement à ne pas démarcher directement ou indirectement tout salarié de l'autre Partie, ni aucun fournisseur ou partenaire que l'une des Parties aurait pu mettre en relation avec l'autre Partie et qui n'aurait pas de relation contractuelle préexistante avec cette dernière, pendant toute la durée d'exécution du présent contrat augmentée d'une période d'un (1) an après la survenance de sa résiliation, sous peine de poursuites, et du versement au jour de la constatation de l'infraction à l'autre Partie d'une indemnité forfaitaire de soixante-quinze mille (75.000) euros. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette disposition qu'il accepte sans réserve.

6. Conditions financières

6.1. Règlements et litiges

Les factures seront émises quelques jours après à la fin de chaque mois sur la base de toutes les interventions comptabilisées; le relevé mensuel complet des interventions réalisées sera accessible en ligne sur le portail sécurisé d'Infogérance (IThèque). Les droits et taxes seront facturés en sus, au taux légal en vigueur.

Sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par le Prestataire de manière exceptionnelle, les factures seront réglées à trente (30) jours nets par prélèvement bancaire (gratuit) sur le compte du Client précisé au bas de chaque facture, en vertu du mandat de prélèvement SEPA que le Client aura remis signé au Prestataire. Aucun autre mode de règlement n'est autorisé, sauf dérogation exceptionnelle accordée par le Prestataire sur demande justifiée du Client.

En cas d'octroi d'une dérogation au prélèvement bancaire, et uniquement en ce cas, un dépôt de garantie de mille (1.000) euros sera versé par le Client au Prestataire dès l'entrée en vigueur du présent contrat. Ce dépôt de garantie sera immédiatement reconstitué en cas d'utilisation partielle ou totale; il sera en outre révisé à la fin de chaque année

civile sur la base du montant moyen mensuel de la prestation d'infogérance facturée pour l'année en cours, sans toutefois pouvoir être inférieur au montant du dépôt initial ni supérieur à trois mille (3.000) euros. Ce dépôt de garantie sera restitué par le Prestataire au Client, sous réserve d'éventuelles retenues nées d'incidents de paiements non réglés, soit dans les 30 (trente) jours suivants la souscription ultérieure au prélèvement bancaire, soit au plus tard dans les 30 (trente) jours suivants la résiliation du présent contrat.

De plus les éventuelles pénalités de retard et autres indemnités forfaitaires de recouvrement seront appliquées dès le premier jour de retard, sans qu'un rappel soit nécessaire et sans qu'aucune contestation ne puisse survenir. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces dispositions qu'il accepte sans réserve.

Toute contestation sur le montant d'une facture devra être argumentée et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (ou email avec accusé de réception) par le Client auprès du Prestataire avant l'expiration du délai de paiement de la facture concernée. Le Prestataire ouvrira alors un dossier de litige qui suspendra provisoirement le délai de paiement de cette facture, et uniquement de cette facture, et dans la limite de l'instruction du litige.

Le Client et le Prestataire s'efforceront de trouver un accord amiable dans les trente (30) jours calendaires qui suivent l'ouverture du litige. L'accord amiable qui sera trouvé entre le Client et le Prestataire clôturera le litige à cette date, et emportera le règlement immédiat des sommes dues sans autre majoration.

Sauf en cas de litige le défaut de paiement à échéance de l'intégralité des sommes dues par le Client au Prestataire, quel que soit le mode de règlement utilisé, entraînera de plein droit et après mise en demeure préalable restée infructueuse après un délai de 7 (sept) jours ouvrables :

- l'exigibilité de toutes sommes restant dues;
- la majoration de toutes les sommes restant dues le jour suivant de la date de règlement figurant sur chaque facture, avec le montant des pénalités de retard calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, plus une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 (quarante) euros (décret 2012-1115), conformément à la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 et l'Art. L441-6 du Code de commerce;
- la refacturation de tous les frais de services bancaires pour le défaut de paiement des factures concernées;
- la refacturation de tous les frais de gestion du contentieux : temps consacré au traitement du contentieux (comptabilisé selon les mêmes modalités que les interventions (type et durée)), courriers recommandés, frais de procédure auprès du greffe du Tribunal de Commerce concerné le cas échéant, etc.;
- la suspension de l'exécution de tous les contrats commerciaux, quelle qu'en soit leur nature, conclus entre les Parties : dans ce cas la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée au titre de tout dommage et/ou préjudice causé par cette suspension, tel qu'à titre d'exemple la perte d'emails, de fichiers, ou de noms de domaine. Le Client ne pourra alors se prévaloir d'aucun dédommagement ou autre compensation auprès du Prestataire.

6.2. Révision des prix

Les prix des différentes interventions sont révisables le 1er janvier de chaque année, en fonction de l'augmentation des coûts structurels du Prestataire et conjoncturels du secteur de l'Informatique.

La révision globale des tarifs ne peut toutefois pas excéder la plus élevée des variations annuelles de l'indice Syntec¹ ou de l'indice des prix à la consommation² (IPC) connus au jour de la révision des prix (sans pouvoir être inférieure à 1) majorée de un pour cent (1%) :

$$P_1 \leq P_0 \times \left(\frac{i_1}{i_0} + 0,01 \right)$$

¹ <https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>

² <https://www.insee.fr/fr/statistiques/>

P_0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

P_1 : prix révisé

i_0 : indices de référence retenus à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision tarifaire :
(Syntec : 315,0 le 31/10/2024 – IPC : 119,72 le 13/12/2024)

i_1 : derniers indices publiés à la date de révision

7. Durée du contrat - Résiliation

Le présent contrat prend effet à compter de la date de sa signature et est conclu pour une durée d'un (1) an. Il sera tacitement reconduit à son expiration pour une durée identique, et en tenant compte des éventuelles révisions de prix successives depuis sa signature.

Chaque Partie pourra mettre un terme par écrit au présent contrat au jour de son expiration en notifiant sa décision exclusivement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie, et en respectant un préavis au moins égal à trois (3) mois avant ladite date d'expiration. Il est rappelé que le préavis démarre au jour de la première présentation du pli recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie.

Dans le cas où le Client souhaiterait suspendre l'exécution de la prestation par le Prestataire avant la fin dudit préavis, il devra le notifier exclusivement par lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire en indiquant la date souhaitée de la suspension anticipée, et verser au Prestataire préalablement au jour de la suspension une indemnité compensatrice de rupture anticipée dont le montant sera calculé au prorata du temps restant jusqu'à l'expiration du préavis et sur la base du montant moyen mensuel facturé au cours des douze (12) mois précédents la notification de la résiliation. Dès lors le Prestataire sera libéré par le Client de tous ses engagements contractuels, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée par le Client pour une quelconque conséquence ultérieure. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette disposition qu'il accepte sans réserve.

La résiliation du présent contrat conclu entre les Parties n'emporte pas résiliation d'autres contrats ou services conclus entre les mêmes Parties (locations de matériels, logiciels, services, etc.), lesquels se poursuivront jusqu'à leurs résiliations respectives d'une Partie à notifier par lettre recommandée avec accusé de réception (ou email avec accusé de réception) à l'autre Partie.

À compter de la réception par l'une des Parties de l'avis de résiliation de l'autre Partie, toute facture préalablement émise entre les Parties devient payable immédiatement, et toute facture restant à émettre sera payable à réception. De la même manière, toute nouvelle commande qui serait émise entre les Parties pendant la période du préavis serait à régler intégralement le jour de la commande. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette disposition qu'il accepte sans réserve.

La transmission par le Prestataire au Client de toutes les informations techniques et administratives en sa possession relatives à l'architecture informatique du Client (documentation, schémas, identifiants, matériels, logiciels, etc.) interviendra le jour de la suspension anticipée (si elle a été valablement sollicitée) ou de l'expiration du contrat, et après parfait paiement de toutes les factures émises, et sous réserve que les éventuels litiges en cours aient été clôturés préalablement. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette disposition qu'il accepte sans réserve.

La résiliation du présent contrat s'effectuera sans préjudice des dispositions relatives aux cessions de droit de propriété intellectuelle du présent contrat, qui conserveront en conséquence toutes leurs forces et leurs portées.

8. Intégralité du contrat - Modifications

Le présent contrat (y compris ses annexes) traduit la totalité des engagements pris par le Client et le Prestataire dans le cadre défini au chapitre "Objet du contrat". Il annule et remplace les accords écrits et/ou verbaux conclus entre le

	Prestation d'Infogérance du système informatique	
---	---	--

Client et le Prestataire relatifs à son objet antérieurement à sa signature.

Toute modification qu'il s'avérerait nécessaire d'apporter au présent contrat sera décidée ou arrêtée d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, et devra faire l'objet d'un avenant écrit modificatif au présent contrat.

9. Règlement des différends

Au-delà des plafonds définis par la police d'assurance citée au chapitre "Responsabilités du Client et du Prestataire" et en cas de condamnation à quelque titre que ce soit, le total des sommes éventuellement demandées par le Client au Prestataire ne pourrait être supérieur à la moitié du montant annuel de la prestation d'infogérance pour le Client plaignant l'année précédant la condamnation. Dans le cas d'un contrat dont l'ancienneté est inférieure à 12 mois, le plafond des sommes exigibles est fixé à dix mille (10.000) euros. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette disposition qu'il accepte sans réserve.

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige et à défaut d'accord à l'amiable, compétence expresse sera attribuée au Tribunal de Commerce du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence.

10. Signature en ligne

Lorsque les Parties utilisent le système sécurisé de signature en ligne des contrats créés sur la plateforme DocuSign, les Parties conviennent que le présent contrat est un exemplaire original et qu'il les lie légalement. Les Parties recevront un email lorsque le contrat aura été signé et formalisé entre elles, preuve de son entière validité juridique.