

# **CONTRAT DE SERVICE INFORMATIQUE PACK MAINTENANCE ILLIMITEE**

---

1

TSVP →

## Article 1 : Documents Contractuels

Les présentes Conditions Générales font partie intégrante de tout contrat de fourniture du Service et prévalent sur toute autre proposition commerciale antérieure faite au Client par ACI TECHNOLOGY.

## Article 2 : Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service commercialisé par ACI TECHNOLOGY.

Le Contrat de fourniture de services définit les conditions de mise à disposition par ACI TECHNOLOGY de la fourniture d'un service de maintenance informatique ainsi que les conditions de fourniture d'autres services souscrits dans le cadre des Conditions Particulières et les modalités d'applications dans les Conditions Spécifiques.

ACI TECHNOLOGY se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec le Service proposé.

## Article 3 : Définitions

Au titre des présentes, seront définies comme suit :

- "Service" : ensemble de services et prestations fourni par ACI TECHNOLOGY dans le cadre de la fourniture d'un service de maintenance informatique
- "Client" : personne morale souscrivant un abonnement auprès de ACI TECHNOLOGY pour l'utilisation du Service tel que défini au Contrat
- "Poste Informatique" : matériel informatique de type ordinateur personnel ou serveur enregistré par ACI TECHNOLOGY comme pouvant bénéficier du Service
- "Utilisateur" : personne salariée ou assimilée salariée du Client, titulaire d'un Poste Informatique enregistré.
- "Incident" : problème informatique de nature logicielle rencontré par le Client dans l'utilisation courante de son outil informatique.
- "Abonnement" : souscription à l'offre « PACK MAINTENANCE ILLIMITEE » de ACI TECHNOLOGY et aux éventuelles options, aux termes des présentes

## Article 4 : Conditions préalables

Toute intervention sur un poste informatique du Client par un technicien ACI TECHNOLOGY dans le cadre du Service nécessite :

- que le Poste Informatique soit raccordé à une connexion Internet Haut-Débit permanente.
  - que l'ensemble des données du Poste Informatique aient été sauvegardées sur un support externe (de type télésauvegarde).
  - que le technicien ACI TECHNOLOGY dispose d'un accès complet au Poste Informatique (accès « administrateur »)
  - que le Poste Informatique soit équipé d'un système de prise de contrôle à distance agréé par ACI TECHNOLOGY.
- En tout état de cause, il appartient au Client de s'assurer que le technicien ACI TECHNOLOGY peut prendre le contrôle à distance du Poste Informatique de l'Utilisateur. Notamment, il est de la responsabilité du Client de vérifier qu'aucun équipement ou logiciel informatique de type « pare-feu » ou « proxy » ne puisse empêcher cette prise de contrôle à distance.
- Dans le cadre d'interventions sur site, le Client s'engage à
- laisser libre l'accès au matériel et logiciels associés
  - remettre la documentation technique fournie par le prestataire ou constructeur
  - mettre à la disposition des techniciens les espaces mémoires utiles au changement de l'ensemble de leur programme de tests
  - n'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait l'intervention

## Article 5 : Description du Service

Le Service permet d'assister les Utilisateurs à distance ou sur site dans la résolution d'un nombre illimité d'Incidents informatiques.

Les Utilisateurs ne peuvent faire appel au Service que dans le cas d'Incidents survenus dans l'utilisation de matériels et de logiciels dont la liste est fournie sur simple demande par ACI TECHNOLOGY. Tout autre Incident survenu dans l'utilisation d'autres matériels ou logiciels que ceux cités dans la liste susvisée est exclu du Service.

Tout incident causé directement ou indirectement par la présence de virus informatiques, vers ou logiciels espions sur le Poste Informatique est exclu du Service.

Le Service permet à ACI TECHNOLOGY d'accéder à distance au système du Client dans le but d'analyser les problèmes, les sources de problèmes et, si nécessaire, de remédier aux problèmes, à la demande du Client et avec son approbation.

Le Service permet au Client de recevoir des logiciels de support tels que des mises à jour, correcteurs de bogues, solutions de contournement, correctifs ou autres logiciels qui sont fournis au Client par ACI TECHNOLOGY.

Le Service apporte une assistance sur site, dans la gestion des Postes Informatiques, lorsqu'un incident n'a pu être résolu par l'assistance à distance. L'intervention a lieu entre H+4 pour les serveurs et H+8 pour les postes informatiques (heures ouvrées) après que le Client a signalé l'Incident à ACI TECHNOLOGY ou qu'un technicien ACI TECHNOLOGY estime nécessaire une intervention sur site.

Les seuls sites pris en compte dans le cadre des interventions sur site sont ceux définis expressément dans les conditions spécifiques du présent contrat. Toute intervention sur un autre site pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire soumise à bon de commande.

ACI TECHNOLOGY se réserve le droit de ne pas intervenir sur des sites autres que ceux définis dans les conditions spécifiques. En cas d'incident nécessitant un changement ou réparation de matériel :

- si le matériel concerné est sous garantie, ACI TECHNOLOGY déclenche pour le Client la demande auprès du constructeur.
- si le matériel est hors garantie, ACI TECHNOLOGY établit un devis pour l'échange ou la réparation des pièces défectueuses.

Le Service ne comprend pas la remise en état du matériel en cas de dommage causé par accident ou mauvaise utilisation ni lorsque son usure entraîne une intervention anormalement difficile ou inefficace.

ACI TECHNOLOGY procède en début de contrat à un audit des installations matérielles et logicielles du Client.

ACI TECHNOLOGY apporte aux Utilisateurs une expertise et des conseils pour leur faire bénéficier des meilleurs avantages liés à l'évolution des technologies.

Le Service est disponible du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 18h, par appel téléphonique au numéro spécifié dans les conditions spécifiques du contrat.

## Article 6 : Obligations et responsabilité de ACI TECHNOLOGY

6.1 ACI TECHNOLOGY met en œuvre les moyens nécessaires en vue d'assurer le fonctionnement normal du Service et s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens sans que sa responsabilité puisse être mise en cause, à quelque titre que soit.

6.2 ACI TECHNOLOGY mettra en œuvre tous les moyens dont elle a disposition pour résoudre les Incidents survenus chez les Utilisateurs. En aucun cas ACI TECHNOLOGY ne peut garantir la résolution partielle ou complète d'un Incident. Notamment, ACI TECHNOLOGY ne garantit pas la résolution des pannes ou dysfonctionnement dus à des avaries techniques de matériels ou à des bogues logiciels.

6.3 ACI TECHNOLOGY ne saurait être tenue pour responsable du dommage, direct ou indirect, éventuellement subi par le Client (notamment perte d'exploitation ou d'informations, perte de temps ou de Chiffre d'Affaires, destruction de fichiers, perte de données, virus, pertes de logiciel) à la suite d'une intervention effectuée à distance ou sur site par un technicien ACI TECHNOLOGY ou par l'Utilisateur lui-même, suivant les recommandations d'un technicien ACI TECHNOLOGY.

6.4 ACI TECHNOLOGY ne saurait être tenu responsable d'un dysfonctionnement du Service dans le cas où les Conditions Préalables citées dans l'article 4 des présentes Conditions Générales ne seraient pas respectées par le Client.

## Article 7 : Obligations du Client

7.1 Le Client s'engage à donner à ACI TECHNOLOGY, à sa demande, tous renseignements utiles relatifs à son installation informatique et à l'usage qui en est fait, et à prévenir ACI TECHNOLOGY en cas de modification sensible de ces renseignements ou de changement d'adresse.

7.2 Il est précisé que ACI TECHNOLOGY pourra à tout moment demander à l'Utilisateur d'effectuer certaines vérifications et manipulations sur son poste informatique, sans lesquelles il ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic ni de résoudre l'Incident. L'Utilisateur s'oblige à réaliser les manipulations que lui indique le technicien, faute de quoi, ACI TECHNOLOGY ne sera pas en mesure d'assurer correctement le Service.

7.3 ACI TECHNOLOGY sera amené à accéder à distance (prise de contrôle à distance) au Poste Informatique de l'Utilisateur. Ce dernier s'engage à accepter cette prise de contrôle, faute de quoi, ACI TECHNOLOGY ne sera pas en mesure d'assurer correctement le Service.

7.4 Le Client est réputé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données et logiciels avant intervention à distance ou sur site d'un technicien ACI TECHNOLOGY.

7.5 Le Client est réputé utiliser en toute légalité les logiciels installés sur ses Postes Informatiques. ACI TECHNOLOGY ne saurait être tenue responsable d'une utilisation frauduleuse de logiciels par le Client. ACI TECHNOLOGY décline notamment toute responsabilité concernant une intervention sur un logiciel utilisé illégalement par le Client. En tout état de cause, ACI TECHNOLOGY refusera d'assurer le Service sur un logiciel dont le caractère illégal est reconnu.

7.6 Le Client s'interdit de faire bénéficier du Service un Poste Informatique non déclaré. Dans le cas où un Utilisateur d'un Poste Informatique non enregistré viendrait à utiliser le Service, ACI TECHNOLOGY se réserve le droit de facturer le Client du prix correspondant à un Poste Informatique supplémentaire, et ce, rétroactivement depuis la date de signature du contrat.

7.7 Le Client s'interdit de céder le Contrat, en totalité ou en partie, sans l'accord exprès et préalable de ACI TECHNOLOGY.

## Article 8 : Conditions financières

### 8.1. Facturation

La contrepartie financière est celle figurant sur le bulletin d'adhésion. Le prix de l'abonnement est valable pour le nombre de Postes Informatiques spécifié sur le contrat de service informatique.

Un abonnement supplémentaire sera dû pour tout nouveau Poste Informatique inscrit en cours de Contrat.

L'abonnement est forfaitaire, trimestriel, payable terme à échoir. Les factures sont envoyées au début de chaque trimestre dès la signature du contrat, avec les frais de déplacement s'il y a eu intervention sur le site du client.

Tout trimestre commencé restera intégralement dû à ACI TECHNOLOGY.

L'abonnement au service ne comprend pas l'achat de matériels lié à d'éventuels changements ou réparations nécessaires dans le cadre de nos interventions. Les éventuelles acquisitions de licences logicielles sont à la charge exclusive du Client.

Les factures sont payables à réception. Toute facture non réglée passé un délai d'un mois après sa date d'échéance donnera automatiquement lieu, après relance restée infructueuse, à la suspension du Service. Le Client sera en outre redevable d'intérêts de retard calculés sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal, lesdits intérêts étant exigibles à compter de la date d'échéance.

L'ensemble des frais de recouvrement demeure à la charge du Client.

### 8.2. Règlement

Les factures sont réglées par prélèvement automatique trimestriel.

### 8.3. Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant sa réception par le Client.

### 8.4. Révision des tarifs

ACI TECHNOLOGY se réserve le droit de reporter immédiatement sur le prix mentionné ci-dessus toute nouvelle taxe et augmentation de taux.

Le prix du Service sera réactualisé à chaque date anniversaire du contrat selon la formule suivante :

$P1 = P0 \times S1/S0$

où P1 = prix révisé, P0 = prix d'origine,

S0 = indice Syntec publié à la date de signature du contrat,

S1 = dernier indice Syntec publié à la date de révision.

## Article 9 : Suspension du service

ACI TECHNOLOGY pourra décider de suspendre la fourniture du Service :

- en cas de non-paiement de l'une de ses factures dans les conditions visées à l'article 8 ci-dessus,
- dans l'hypothèse où elle serait contrainte de se conformer à un ordre, une instruction ou une requête résultant d'un texte légal ou réglementaire, d'une organisation d'intervention d'urgence ou émanant de toute autorité compétente,
- de menace ou de risque d'utilisation frauduleuse du Service,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure.

## Article 10 : Durée - résiliation

10.1. Le Contrat est conclu pour une durée de un (1) an. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une période de un (1) an. Il prendra effet à la date de signature du contrat.

ACI TECHNOLOGY se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel qui ne présenterait pas les garanties financières suffisantes.

10.2 Le contrat peut être résilié par l'une des deux parties à chaque échéance annuelle par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance annuelle.

La résiliation du Contrat entraîne également la résiliation de toutes les options rattachées à celui-ci.

10.3 Toute résiliation du Service par le Client au cours de la période initiale de un an implique le versement d'une somme correspondant à l'intégralité du montant des mensualités restant à courir, à moins que cette résiliation ne résulte de motifs légitimes. Cette résiliation ne sera effective qu'à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la réception par ACI TECHNOLOGY d'une lettre recommandée avec accusé de réception faisant par de cette volonté de résilier le présent contrat.

10.4 ACI TECHNOLOGY se réserve la faculté de résilier le Contrat, à tout moment et de plein droit, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- non-respect des Conditions Générales et Particulières ou du Contrat,
- non respect des conditions préalables énoncées dans l'article des présentes conditions générales,
- fausses déclarations du Client,
- non-paiement des factures par le Client,
- mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client.

## Article 11 : Protection des données collectées

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, ACI TECHNOLOGY informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique des données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer sa clientèle et la résolution des Incidents. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de ACI TECHNOLOGY dans les conditions prévues par la loi.

En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre du Contrat, à tout tiers, ACI TECHNOLOGY s'engage au respect de la réglementation en vigueur.

## Article 12 : Force majeure

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure ou cas fortuits, tout dysfonctionnement total ou partiel du Service résultant de tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation des relations commerciales.

## Article 13 : Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales, des Conditions Particulières ou du Contrat sera soumis aux tribunaux de Paris seuls compétents.

Le Contrat est régi par le droit français

## Article 14 : Confidentialité

Le Prestataire s'engage à considérer comme « confidentielles » et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il sera tenu les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives aux activités et attributions du Client que l'exécution de sa mission l'amènerait à connaître.

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le Client lui-même.

Le Prestataire sera libre de faire état de son intervention auprès du Client dans ses références commerciales.

## CONDITIONS PARTICULIERES OPTION TELESAUVEGARDE

Les Parties reconnaissent que les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat de fourniture de Service « PACK MAINTENANCE ILLIMITEE » conclu entre les Parties. Les Présentes ont pour objet de préciser les conditions spécifiques auxquelles ACI TECHNOLOGY fournit au Client l'option « Télésauvegarde standard » (ci-après « l'option »). En cas de contradiction entre le Contrat et ces Conditions Particulières, ces dernières prévaudront. En cas de contradiction entre le Contrat, ces Conditions Particulières et les Conditions spécifiques, ces dernières prévaudront.

### Article 1 – Définition de l'option « Télésauvegarde Standard »

Dans le cadre du Service, ACI TECHNOLOGY propose au Client une prestation optionnelle de télésauvegarde, réalisée par ACI TECHNOLOGY ou un prestataire spécialisé sélectionné par ACI TECHNOLOGY. La télésauvegarde est un service permettant d'effectuer, via Internet, des sauvegardes à distance de ses fichiers de manière chiffrée et de les stocker sur le ou les serveurs du prestataire.

Le volume maximal de données pouvant être sauvegardé est de 1 Go par poste Informatique. Ce volume est mutualisé sur l'ensemble de l'entreprise cliente. Le Client peut souscrire à l'option « Télésauvegarde Evolution », qui augmente ce volume maximal par poste Informatique moyennant une contrepartie financière figurant sur les Conditions Spécifiques du Contrat de Service Informatique. Le logiciel de télésauvegarde, nécessaire au fonctionnement de l'option ne peut être installé que sur un seul poste de travail de l'entreprise Cliente. L'ensemble des fichiers à sauvegarder doit donc être accessible depuis ce poste de travail, via le réseau informatique du Client.

ACI TECHNOLOGY offre la possibilité de sauvegarder des postes supplémentaires sur le réseau

### Article 2 – Définition de l'option « Télésauvegarde Evolution »

Dans le cadre de la prestation de « Télésauvegarde standard », ACI TECHNOLOGY propose l'option « Télésauvegarde Evolution » permettant de disposer d'un espace de stockage et/ou de postes sauvegardés supplémentaires, moyennant une contrepartie financière figurant sur les Conditions Spécifiques du Contrat de Service Informatique.

- L'espace de stockage supplémentaire est mutualisé sur l'ensemble des postes sauvegardés. Cet espace de stockage peut être utilisé pour sauvegarder un volume plus important de données que prévu dans le contrat « télésauvegarde standard » ou augmenter l'historique des données sauvegardées. L'option « Télésauvegarde Evolution » garantit une rétention des données sauvegardées sur les serveurs de ACI TECHNOLOGY d'une durée minimum de 7 jours

- Les postes supplémentaires seront définis expressément dans les Conditions Spécifiques du Contrat de Service Informatique et devront être équipé d'un logiciel de télésauvegarde fourni par ACI TECHNOLOGY.

### Article 3 – Nom d'utilisateur et mot de passe

Lors de la mise en place de la télésauvegarde, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont arbitrairement générés et communiqués au Client par voie de message électronique. Le client est seul responsable de la gestion et de la préservation de la confidentialité du nom d'utilisateur et du mot de passe, ainsi que de l'accès à ses terminaux, installations et matériels informatiques, et il s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la parfaite sécurité de ses fichiers.

### Article 4 – Réglementation

Lors de toute utilisation de la prestation de télésauvegarde, le client reconnaît ne pas l'utiliser et ne pas sauvegarder ou communiquer des fichiers et / ou des informations enfreignant la réglementation française ou internationale, notamment :

- ne respectant pas les droits de tiers tels que notamment, droit à la vie privée et aux traitements automatisés d'informations nominatives ; droit de la propriété industrielle et intellectuelle
- contraires aux bonnes moeurs.

Dans l'hypothèse où ACI TECHNOLOGY constaterait un manquement aux présentes, elle se réserve le droit, sans préavis et sans mise en demeure, de suspendre la prestation de télésauvegarde, de supprimer toutes informations susceptibles de contrevenir aux règlements susvisés et de résilier les présentes.

### Article 5 – Propriété

La mise à disposition du logiciel de télésauvegarde n'emporte nullement cession des droits de propriété sur le logiciel de télésauvegarde et sur un quelconque de ses éléments, ni sur la documentation associée, lesquels demeurent la propriété exclusive du prestataire spécialisé.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété des produits et services du prestataire spécialisé.

Notamment, le client s'interdit toute adaptation, modification, transformation, arrangement du logiciel de télésauvegarde, pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création de progiciels et/ou de logiciels dérivés ou entièrement nouveaux.

De même, le client s'interdit la transcription et à la traduction dans d'autres langages du logiciel de télésauvegarde ou de sa modification même partielle.

Le client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, signe distinctif ou nom qui pourraient figurer sur le Produit de télésauvegarde ou son éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

### Article 6 - Stockage des données informatiques

Les données hébergées sur le Serveur ACI TECHNOLOGY sont chiffrées avec cryptage de 256 Bits.

ACI TECHNOLOGY s'engage à effectuer, éventuellement via le prestataire sélectionné, l'hébergement des données informatiques envoyées par le Client à l'aide du logiciel de télésauvegarde sur des serveurs distants et à en assurer la sécurité dans leur état de collect.

### Article 7 - Restitution des données informatiques

ACI TECHNOLOGY s'engage à restituer les fichiers présents sur ses serveurs dans l'état où le Client les a envoyés, sauf si le client les a effacés volontairement de son compte ou s'il ne les a pas inclus dans sa liste de fichiers à sauvegarder.

Le Client a bien pris note qu'il peut à tout moment récupérer tout ou une partie de ses données informatiques de manière autonome via le réseau Internet à l'aide du logiciel de télésauvegarde.

ACI TECHNOLOGY s'engage toutefois à assister le Client dans ses démarches de restauration de données par voie téléphonique par l'intermédiaire de son service de hotline

ACI TECHNOLOGY peut réaliser les restitutions susvisées par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, ce que le client accepte expressément.

ACI TECHNOLOGY s'engage à fournir un technicien sur le ou les site(s) expressément défini dans les Conditions Spécifiques du Contrat de Service Informatique pour toute restauration de données supérieure à 10 Go et dans un délai de J+1, à compter de l'heure de la demande de restauration de données et dans la limite des heures d'ouvertures de la hotline (9h00 à 18h00). Si la demande parvient après 16h00, l'intervention de restauration sera réalisée à J+2.

La durée totale de l'intervention sur site ne saurait excéder 7h et tout dépassement de durée fera l'objet d'une surfacturation soumise à un bon de commande.

L'intervention d'un technicien sur un site autre que celui défini dans les Conditions Spécifiques du Contrat de Service Informatique fera l'objet d'une surfacturation soumise à un bon de commande.

### Article 8 - Obligation du Client

Les obligations mises à la charge du client constituent des obligations impératives, dont le respect conditionne directement et totalement la bonne exécution par ACI TECHNOLOGY de ses obligations. En cas de manquement à une quelconque de ses obligations, la responsabilité de ACI TECHNOLOGY ne pourra être engagée à quelque titre que se soit.

Les obligations du client sont :

- Fournir des informations justes et sincères lors de la souscription de son abonnement. Le client s'engage à prévenir ACI TECHNOLOGY de tout changement concernant les données fournies et serait seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse e-mail et une adresse postale valides. Les informations seront mises à jour par courrier adressé au siège de ACI TECHNOLOGY.

- Installer le logiciel de télésauvegarde sur un poste informatique sous environnement processeurs Intel ou compatibles, munis d'un système d'exploitation mis à jour de Windows 98 SE, Millenium, NT4 SP5, 2000, 2000 SERVER, 2003 SERVER ou XP SP2.

- Conserver la clé de chiffrement (appelée aussi 'mot de passe de cryptage') personnelle. Le Client en convient qu'il est le seul à la détenir et que ACI TECHNOLOGY ne peut techniquement pas lui restituer en cas de perte.

- Mettre à jour la liste des fichiers et dossiers qu'il souhaite sauvegarder dans le logiciel de télésauvegarde et vérifier la bonne exécution des différentes sauvegardes automatiques ou manuelles.

- Informer ACI TECHNOLOGY de tout dysfonctionnement, détérioration du service ou l'un des éléments constitutifs qu'il pourrait constater.

Le client s'engage à ne pas tenter de pénétrer de manière illicite dans les systèmes informatiques du prestataire sélectionné par ACI TECHNOLOGY ou tenter de le faire.

### Article 9 - Responsabilité

La responsabilité de ACI TECHNOLOGY ne pourra pas être retenue lorsque le client aura, même partiellement manqué à l'une quelconque de ses obligations et notamment celles mises à sa charge au titre de l'article précédent. Par ailleurs, la responsabilité de ACI TECHNOLOGY ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie

- acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non
- d'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une cause relevant de la force majeure.

ACI TECHNOLOGY ignore le contenu des données télésauvegardées dont l'abonné déclare être le seul et unique responsable. La responsabilité de ACI TECHNOLOGY ne pourra donc en aucun cas être recherchée au titre des données stockées, le client s'engageant à le garantir et le relever indemne contre toute réclamation de quelque nature que pourrait lui être adressée relativement auxdites données.

Le client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ces fichiers, de les conserver ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix.

ACI TECHNOLOGY ne saurait être tenue pour responsable de tout dommage ou perte provenant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utilisation du service. Le client reconnaît expressément utiliser la prestation de télésauvegarde et le logiciel de télésauvegarde, sous sa seule responsabilité exclusive. Le client a pris conscience qu'en cas de perte ou d'oubli de sa "clé de cryptage" (appelée aussi "mot de passe de chiffrement"), ses fichiers sont irrécupérables et inutilisables.

### Article 10 - Limitation du trafic du client

A titre préventif et pour assurer une qualité de service optimale, la quantité de données transférées pour chaque Client, vers son serveur de sauvegarde, est limitée par un "quota mensuel". Ce "quota mensuel" est déterminé selon cette formule : Quota mensuel = 10 x Espace de sauvegarde souscrit en Go (Gigaoctet). Ce "quota mensuel" est donc de 10 Go x nombre de Postes Informatiques pour la formule standard.

Bien qu'improbable pour une utilisation "normale" du service, si ce quota était atteint, ACI TECHNOLOGY prendra contact avec le Client pour l'informer de ce dépassement et trouver une Solution.

### Article 11 – Révision des tarifs

Le prix de l'option pourra être réactualisé à chaque date anniversaire du contrat, après que le Client en a été averti par courrier expédié par e-mail, courrier postal ou tout autre moyen. En cas de désaccord sur cette modification, et s'il n'accepte pas le nouveau tarif, le Client peut, à compter de la réception de ce courrier et dans un délai de quinze (15) jours, résilier l'option en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à ACI TECHNOLOGY, moyennant le respect d'un préavis de un mois. Durant cette période, l'ancien tarif sera appliqué. La révision des tarifs de l'option ne peut justifier la résiliation du Service principal «PACK MAINTENANCE ILLIMITEE». Sans résiliation de la part du Client conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date indiquée dans le courrier.

### Article 12 – Durée – Résiliation

L'option est souscrite pour une durée égale à la durée du Contrat de fourniture de Service « PACK MAINTENANCE ILLIMITEE ».

Toute résiliation de l'option par le Client avant la fin de la durée contractuelle implique le versement d'une somme correspondant à l'intégralité du montant des mensualités restant à courir, à moins que cette résiliation ne résulte de motifs légitimes. Cette résiliation ne sera effective qu'à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de la réception par ACI TECHNOLOGY d'une lettre recommandée avec accusé de réception faisant part de cette volonté de résilier le présent contrat.

La résiliation de l'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat de Fourniture de Service «Pack Maintenance Illimitée».

Le Client a bien pris note qu'une résiliation de l'option et/ou du Service « » signifie la suppression définitive, irrévocable et immédiate de ses données informatiques hébergées sur les serveurs mis à disposition par ACI TECHNOLOGY, et qu'aucune copie ne pourrait être demandée.

## Conditions spécifiques de l'option de TELE SURVEILLANCE & MONITORING

Les Parties reconnaissent que les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat de fourniture de Service « PACK MAINTENANCE ILLIMITEE » conclu entre les Parties. Les Présentes ont pour objet de préciser les conditions auxquelles ACI TECHNOLOGY fournit au Client l'option « TELE SURVEILLANCE & MONITORING » (ci-après « l'option »). En cas de contradiction entre le Contrat et ces Conditions Particulières, ces dernières prévaudront. En cas de contradiction entre le Contrat, ces Conditions Particulières et les Conditions spécifiques, ces dernières prévaudront.

### Article 1 – Définition de l'option « TELE SURVEILLANCE & MONITORING »

La prestation consiste en la Télé Surveillance des serveurs et postes désignés dans les Conditions Spécifiques du contrat, par la structure ACI TECHNOLOGY. Cette télésurveillance sera suivie, en cas de problème détecté, par une télé-intervention (même automatisée) ou une intervention sur site telles que définies dans les conditions Générales. Le contenu de cette surveillance à distance et de la Télé-intervention est présenté ci-après.

Il est expressément précisé que la prestation de ACI TECHNOLOGY consiste à faire adresser une alerte au client en cas de nécessité et engage ACI TECHNOLOGY à une recherche de solution en réponse à un incident.

En cas de panne matérielle, de panne logicielle ou d'incompatibilités logicielles, la solution pourra consister en l'établissement d'un devis pour remplacer ou mettre à jour les solutions existantes.

### Article 2 – champ d'application

Les serveurs et postes objets de ce contrat sont désignés dans les Conditions Spécifiques du contrat, le client autorisant l'intervention à distance sur ces serveurs ainsi que l'installation de tout logiciel jugé utile par ACI TECHNOLOGY pour assurer à bien sa mission de télé-surveillance.

La prestation comprend un engagement de lecture ou d'analyse des alertes par ACI TECHNOLOGY, et le déclenchement éventuel d'actions adaptées.

En cas de remplacement par le client d'un des serveurs ou postes surveillés, y compris si ce remplacement est effectué par ACI TECHNOLOGY, un avenant devra être formalisé et signé par le client, pour permettre et autoriser la télésurveillance du nouveau serveur.

### Article 3 – Rapports

A la demande expresse du Client, ACI TECHNOLOGY pourra fournir un rapport de son activité de télé-surveillance.

### Article 4 - Liste des services de vérification et d'intervention :

Vérifications quotidiennes :

- Vérification de l'état de la sauvegarde
  - Vérification de la mise à jour de l'antivirus (sous conditions d'être supporté par les solutions logicielles utilisées par ACI TECHNOLOGY)
  - Vérification de la taille de la base Exchange
  - Vérification du taux de croissance des disques
  - Vérification des journaux d'évènements
  - Bilan de santé du ou des disque(s) dur(s) du serveur (vérification SMART)
  - Surveillance générale des serveurs
  - Gestion des patchs
  - Contrôle régulier de vos sauvegardes
- Surveillance automatique 5 jours/7 de 9h-18h :
- Contrôle des services (Windows et applicatifs)
  - Contrôle de l'espace libre des disques
  - Remontées alerte SNMP (nécessite pré configuration des périphériques concernés)
  - Contrôle des ports TCP
  - Vérifications PING
  - Contrôle des performances (Bêta)

Lorsqu'un problème est détecté, un message d'alerte instantané, comportant des informations précises sur la nature du problème, est envoyé à ACI TECHNOLOGY. Celui-ci peut donc réagir promptement, et déclencher les actions correctives nécessaires.

Certaines actions pourront être déclenchées automatiquement en fonction de script définis par ACI TECHNOLOGY.

Ces scripts et réponses automatiques sont uniques à chaque client et seront développés au fur et à mesure du déroulement du contrat en fonction des besoins identifiés et qualifiés pour une action automatique.



## DEMANDE DE PRELEVEMENT

La présente demande est valable jusqu'à annulation de notre part à notifier en temps voulu au créancier.

### DEBITEUR

Société : EXEMPLE

Signataire :

Adresse :

Code postal :

Ville :

|                  |               |             |
|------------------|---------------|-------------|
| compte à débiter | RIB & CLE RIB |             |
|                  | IBAN          |             |
|                  | SWIFT         |             |
|                  |               |             |
|                  | Date :        | Signature : |

### CREANCIER

Nom : ACI TECHNOLOGY

Adresse : 1 RUE PIERRE BROSSOLETTE

Code postal :

Ville : COURBEVOIE

### ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER

Nom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n°80 du 01/04/80 de la Commission Informatique et des Libertés.

## AUTORISATION DE PRELEVEMENT

N° NATIONAL D'EMETTEUR: **622278**

J'autorise l'Etablissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'Etablissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

### DEBITEUR

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

|                  |              |             |
|------------------|--------------|-------------|
| compte à débiter | RIB & CLERIB |             |
|                  | IBAN         |             |
|                  | SWIFT        |             |
|                  |              |             |
|                  | Date :       | Signature : |

### CREANCIER

Nom : ACI TECHNOLOGY

Adresse : 1 RUE PIERRE BROSSOLETTE

Code postal :

Ville : COURBEVOIE

N° SIRET : 534 629 860 00014

### ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER