

CONDITIONS PARTICULIÈRES — INFOGERANCE

1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer, en complément des Conditions Générales de services les conditions particulières d'exécution des obligations des Parties pour le Service d'Infogérance.

2. DÉFINITIONS

2.1. Lorsque les termes ci-dessous sont écrits avec une première lettre en majuscule, ils renvoient aux définitions des Conditions générales ou à celles qui suivent :

SI (Système d'information) : Ensemble composé d'équipements de télécommunications, de logiciels, de matériels, de câblage, de réseau, de serveurs, nécessaires pour traiter les données du Client.

3. SERVICE D'INFOGERANCE

3.1. Définition du Service

Par la mise en œuvre du Service d'Infogérance, le Client confie à RLG Informatique tout ou partie de la gestion et de l'exploitation de son SI.

Les Prestations sont définies dans l'Annexe « Prestations Infogérance ».

RLG Informatique met en œuvre différents moyens pour réaliser ses Prestations, notamment en mettant à disposition un technicien informatique répondant aux appels des utilisateurs et des outils informatiques de gestion des incidents et de prise en main à distance des postes des utilisateurs.

RLG Informatique est tenu à une obligation de moyens (mise à disposition des effectifs et des outils), mais en aucun cas à une obligation de résultat.

3.2. Interventions

Les interventions sont réalisées après une demande auprès du service support dans les conditions des Conditions Générales de Service. Quelle que soit la nature de l'intervention, le contenu de chaque mission devra être clairement et préalablement défini par les deux Parties.

Toutes les interventions sont réalisées par des ingénieurs et/ou des techniciens qualifiés. Elles font l'objet d'un suivi dans l'outil de ticketing.

RLG Informatique fera ses meilleurs efforts pour exécuter ses Prestations et ne garantit aucun délai de correction.

3.3. Périmètre du contrat

Le présent Contrat couvre les équipements définis dans la Commande (postes utilisateurs, serveurs, switches, bornes wifi, etc...).

Les Sites compris dans le Contrat d'Infogérance sont listés dans l'Annexe « Liste des Sites ».

4. OBLIGATION DU CLIENT

4.1. Outre les obligations stipulées dans les Conditions Générales, notamment au titre de la collaboration, le Client doit toujours utiliser les équipements de son système d'information d'une manière licite et conforme aux spécifications des constructeurs.

Le Client doit souscrire une assurance pour les équipements et matériels confiés RLG Informatique pour l'exécution de ses Prestations.

5. RESPONSABILITÉ

5.1. RLG Informatique n'assure pas ses Prestations dans les cas suivants :

- L'élément du SI n'est pas utilisé conformément aux spécifications du constructeur ;
- L'élément du SI est installé sur une machine non certifiée par l'éditeur ;
- L'élément du SI n'a pas de licence d'utilisation ;
- Le Client n'a pas réglé le montant du présent contrat

Aucune responsabilité de RLG Informatique ne peut être engagée à ce titre.

5.2. RLG Informatique n'est pas responsable :

- De l'utilisation du Service à des fins illicites, contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou en violation de droits de tiers.
- De l'utilisation du Service en violation du Contrat ;
- De pertes ou de corruption de données ou de quelques dysfonctionnements que ce soit ;
- En cas d'attaques informatiques et/ou piratage.

La responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée en cas de défaillance d'un équipement ou d'un service non fourni par RLG Informatique, d'actes ou omissions du Client ou de tout tiers ou encore du manquement du Client à coopérer avec RLG Informatique.

5.3. RLG Informatique a recours à des Fournisseurs pour réaliser ses Prestations. Le service support sera ainsi amené à ouvrir des tickets d'incident auprès de ces Fournisseurs, sous réserve d'avoir les informations nécessaires pour l'ouverture de ces tickets. RLG Informatique ne pourra en aucun cas être tenu responsable des délais de traitement de ces Fournisseurs.

5.4. RLG Informatique s'interdit d'effectuer toutes opérations contraires aux intérêts du Client et plus particulièrement d'utiliser, même partiellement ou de manière temporaire, le SI pour ses besoins propres.

6. DURÉE

6.1. Sauf stipulation contraire, le Service d'Infogérance est souscrit pour une durée de 36 mois, renouvelable tacitement pour une durée de 12 mois. La durée initiale court à compter de la date de mise en service du Service.

7. PRIX

7.1. Le prix du Service est fixé dans la Commande. Il comprend *a minima* une redevance mensuelle.

Sauf stipulation contraire, les frais de déplacement pour se rendre sur les sites ne sont pas compris dans le prix. Toutefois, les nuits d'hôtels (avec petit déjeuner) et les repas du soir seront facturés en supplément à chaque intervention, mensuellement, selon l'Annexe « Annexe financière ».

Des interventions peuvent être planifiées en horaires non-ouvrés. Elles seront facturées selon l'Annexe « Annexe Financière ».

8. DONNÉES PERSONNELLES

8.1. L'Annexe « Données Personnelles – Conditions Particulières Infogérance » complète l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » pour le Service spécifique d'Infogérance.