PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services, ci-après les « CGVS », constituent le socle de la relation commerciale entre SABUT SARL, ci-après le « prestataire », et tout client agissant dans le cadre de son activité professionnelle, ci-après le « client ». Elles régissent la fourniture de matériels, leur installation lorsqu'elle est prévue dans la commande, ainsi que les prestations associées ou réalisées de manière autonome.

Article 1 – Définitions « commande » : tout acte manifestant l'accord du client sur une offre du prestataire, notamment devis signé, bon de commande, contrat, proposition commerciale acceptée, accord électronique ou commande en ligne.
« Contrat » : ensemble formé par la commande, les conditions particulières, les présentes CGVS et leurs annexes applicables.
« Matériel » : tout équipement, produit, accessoire, logiciel standard ou consommable vendu ou mis à disposition par le prestataire.
« Prestation » : toute intervention, étude, conseil, installation, paramétrage, maintenance, assistance, infogérance, service managé, hébergement, formation ou autre service décrit dans le contrat.
« Livrable » : tout résultat expressément identifié comme tel dans le contrat.
« Prestation récurrente » : toute prestation exécutée de manière continue ou périodique pendant une durée déterminée ou indéterminée, notamment au titre de la maintenance, de l'assistance, de l'infogérance, de l'hébergement, de la sauvegarde ou d'un service managé.

Article 2 - Objet et champ d'application
Les CGVS définissent les droits et obligations des parties pour les ventes de matériels et les prestations réalisées par le prestataire. Elles s'appliquent à toutes les commandes, sauf dérogation écrite figurant dans des conditions particulières.
Le client déclare contracter exclusivement pour les besoins de son activité professionnelle et disposer de la capacité et des pouvoirs nécessaires.

Article 3 - Opposabilité et acceptation
Les CGVS sont opposables au client dès lors qu'elles lui ont été communiquées ou rendues accessibles avant la conclusion du contrat et qu'il les a acceptées. La signature d'un devis, d'un bon de commande ou d'un contrat, l'acceptation électronique, le paiement d'un acompte ou le commencement d'exécution demandé par le client vaut acceptation sans réserve des CGVS applicables à la commande.

Article 4 - Documents contractuels et ordre de priorité
Les documents contractuels prévalent dans l'ordre décroissant suivant : (1) conditions particulières ou contrat signé, (2) devis ou bon de commande accepté et ses annexes, (3) éventuelle convention de traitement des données personnelles, (4) présentes CGVS, (5) politiques et procédures expressément référencées dans la commande.
En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Toute modification du contrat nécessite un écrit accepté par les deux parties.

Article 5 - Formation et modification de la commande
Les offres sont valables pendant la durée qui y est indiquée et, à défaut, pendant trente jours. La commande devient définitive à l'acceptation de l'offre par le client ou, en l'absence d'offre préalable, à l'acceptation de la commande par le prestataire.
Après la formation du contrat, toute modification ou annulation requiert l'accord écrit du prestataire. Elle peut entraîner la facturation des études, achats, licences, réservations de ressources et travaux déjà engagés. Le prestataire peut également refuser une commande pour un motif légitime, notamment en cas d'impossibilité technique, d'indisponibilité, d'impayé antérieur ou de garanties financières insuffisantes.
En cas d'indisponibilité d'un matériel ou d'impossibilité d'assurer une prestation, les parties recherchent une solution équivalente. À défaut d'accord, la partie non réalisable de la commande peut être annulée et les sommes correspondantes déjà versées sont restituées.

Article 6 - Informations précontractuelles et expression des besoins
Le client communique des informations complètes, exactes et actualisées sur ses besoins, son environnement technique, ses contraintes, ses usages, ses volumes, ses locaux et les risques identifiés. Il vérifie que la proposition répond à ses besoins avant acceptation.
Le prestataire fournit les informations et conseils relevant de son domaine de compétence au regard des éléments communiqués. Son obligation de conseil est une obligation de moyens circonscrite à l'objet de la commande. Le client reste responsable de ses choix, de l'usage des matériels et de la décision de suivre ou non les préconisations.

Article 7 - Usages professionnels
Lorsqu'une stipulation du contrat renvoie expressément à un usage professionnel, les parties peuvent se référer aux usages établis et publiés par la Fédération EBEN dans leur version applicable à la date de la commande. Ces usages ne prévalent ni sur les dispositions impératives ni sur les conditions particulières du contrat.

Article 8 - Prix, révision et frais
Les prix sont indiqués hors taxes, sauf mention contraire. Les taxes, contributions, frais de transport, déplacement, hébergement, douane, recyclage, mise en service et prestations complémentaires sont facturés selon l'offre.
Sabut Infogérance se réserve le droit de modifier le montant des termes mentionnés ci-dessus :
* Si l'augmentation des prix est supérieure à la variation de l'indice, le locataire aura la faculté de dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quinze jours qui suivront l'augmentation. En cas de dénonciation, le contrat prendra automatiquement fin 3 mois après la date d'application effective par Sabut Infogérance de l'augmentation annoncée : l'ancien prix restant applicable pendant cette période, sans frais ni indemnités.

Révision annuelle des prestations récurrentes.
Les prix des abonnements, contrats de maintenance et autres prestations récurrentes peuvent être révisés une fois par an, à la date anniversaire du contrat.
Cette révision tient compte de l'évolution du coût du travail dans le secteur de l'information et de la communication, mesurée par l'indice publié par l'INSEE.
. Indice de départ : dernier indice publié avant la date de prise d'effet du contrat.
. Indice d'arrivée : dernier indice publié avant la notification de la hausse tarifaire.
Le nouveau prix est calculé ainsi :
Nouveau prix = Prix actuel × Nouvel indice / Indice précédent
La révision peut entraîner une hausse ou une baisse du prix. Elle ne s'applique pas rétroactivement.
Le client est informé par écrit du nouveau prix. Il peut demander les valeurs d'indice utilisées et le détail du calcul.
Si l'indice n'est plus publié, il est remplacé par l'indice officiel qui lui succède ou par l'indice le plus proche de l'activité du prestataire.
Coûts de tiers, taxes et contributions.
Les prix facturés au prestataire par un constructeur, éditeur, opérateur, hébergeur, transporteur, organisme de financement ou autre fournisseur tiers, ainsi que les taxes, redevances et contributions obligatoires, peuvent être répercutés au client à due proportion lorsqu'ils concernent directement la commande, sous réserve d'une information écrite préalable et de la production, en cas de contestation, d'éléments objectifs justifiant la variation. Cette

répercussion ne se cumule pas, pour un même poste de coût et une même période, avec la part déjà couverte par la formule d'indexation.

Article 9 - Facturation et paiement
Les échéances et moyens de paiement figurent dans le contrat. À défaut, les factures sont payables à trente jours à compter de leur date d'émission. Toute contestation doit être motivée et adressée rapidement ; elle ne suspend pas le paiement des sommes non contestées.
Tout retard entraîne, de plein droit et sans rappel, des pénalités calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement par facture. Si les frais exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.
Le défaut de paiement d'une échéance rend exigibles les sommes échues et peut entraîner, après mise en demeure restée sans effet, la suspension des livraisons ou prestations, sans préjudice des autres droits du prestataire. Le prestataire peut demander un acompte, un paiement comptant ou des garanties adaptées.

Article 10 - Sous-traitance
Le prestataire peut recourir à des sous-traitants qualifiés et demeure responsable à l'égard du client de l'exécution des obligations qui lui incombent, sauf lorsque le client contracte directement avec le sous-traitant. Les obligations relatives aux données personnelles sont précisées dans la documentation RGPD applicable.

PARTIE II - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX MATÉRIELS

Article 11 - Livraison
La livraison intervient selon les modalités de la commande : remise directe, mise à disposition, installation sur site ou remise au transporteur. À défaut, elle a lieu au siège du client. Les livraisons partielles sont admises lorsque la disponibilité le justifie.
Les délais annoncés sont indicatifs sauf engagement exprès. Le prestataire informe le client d'un retard significatif. Sauf faute prouvée ou stipulation impérative, un retard ne justifie ni retenue, ni pénalité, ni annulation. Si le retard imputable au prestataire excède six semaines après la date convenue, le client peut résoudre la partie non exécutée après notification écrite, les acomptes correspondants étant restitués.
Le client assure l'accessibilité des locaux et la disponibilité d'un interlocuteur. Toute seconde présentation, attente, stockage ou livraison rendue nécessaire par son fait peut être facturée.

Article 12 - Transport, réception et réserves
Les frais de transport sont à la charge du client sauf stipulation contraire. Lorsque le transport est organisé pour le compte du client, celui-ci vérifie les colis et matériels à réception, formule des réserves précises et motivées sur le document de transport et accomplit les recours requis contre le transporteur dans les délais légaux.
Toute difficulté est signalée immédiatement au prestataire. Aucun retour n'est accepté sans accord préalable et instructions de retour.

Article 13 - Conformité et réclamations sur les matériels
Le client vérifie sans délai la référence, la quantité, l'état apparent et le fonctionnement du matériel. Toute non-conformité apparente doit être notifiée par écrit et justifiée dans les cinq jours ouvrés suivant la livraison. À défaut, le matériel est réputé conforme, sous réserve des vices cachés et règles impératives.

Article 14 - Installation et mise en service
Sauf inclusion expresse dans la commande, l'installation, le raccordement, la configuration et la migration relèvent du client.
Lorsque le prestataire intervient, le client fournit les prérequis techniques, accès, autorisations, sauvegardes et disponibilités nécessaires.
Toute intervention supplémentaire résultant d'un environnement non conforme, d'informations incomplètes, d'un matériel tiers défaillant ou d'une modification demandée peut faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 15 - Réserve de propriété et transfert des risques
Le prestataire conserve la propriété des matériels jusqu'au paiement intégral du prix, principal et accessoires. En cas d'impayé, il peut en demander la restitution aux frais du client, sans préjudice de ses autres droits.
Les risques de perte, vol, détérioration ou destruction sont transférés au client à la livraison ou à la remise au transporteur selon la modalité convenue. Jusqu'au paiement complet, le client conserve les matériels identifiables, ne les revend pas ni ne les donne en garantie et les assure pour leur valeur de remplacement.

Article 16 - Garanties sur les matériels
Les matériels bénéficient des garanties légales applicables et, le cas échéant, de la garantie commerciale du fabricant selon ses conditions.
La garantie ne couvre pas l'usure normale, les consommables, les accidents, la négligence, l'usage non conforme, l'absence d'entretien, l'intervention d'un tiers non autorisé, les surtensions, sinistres externes ou le non-respect des préconisations.
Le client sauvegarde ses données avant toute intervention. Sauf engagement spécifique, la garantie n'inclut pas la récupération, la reconstitution ou la restauration des données.

Article 17 - Maintenance des matériels
La maintenance n'est incluse que si elle figure dans la commande. Son périmètre, ses horaires, ses exclusions, niveaux de service, consommables et modalités d'intervention sont déterminés par les conditions particulières. Les opérations hors périmètre sont facturées selon le tarif en vigueur.

PARTIE III - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS

Article 18 - Obligations du prestataire
Le prestataire exécute les prestations avec diligence, conformément au contrat et aux usages professionnels appropriés. Sauf engagement exprès de résultat, il est tenu d'une obligation de moyens. Il affecte les compétences et moyens qu'il estime adaptés et maintient le niveau de réactivité convenu.

Article 19 - Obligations de coopération du client
Le client coopère activement, désigne des interlocuteurs compétents, communique les informations et documents utiles, alerte sur les difficultés, obtient les droits et licences nécessaires et garantit la disponibilité de ses équipes.
Il donne au prestataire, en sécurité, les accès nécessaires aux locaux, équipements, systèmes d'information et moyens de communication.
Tout retard ou surcoût résultant d'un défaut de coopération, d'un prérequis manquant ou d'une information inexacte peut entraîner un ajustement du planning et une facturation complémentaire.

Article 20 - Planning et délais d'exécution
Les plannings sont établis en fonction des hypothèses connues. Ils sont ajustés lorsque le client modifie le périmètre, tarde à valider, ne fournit pas les accès ou dépendances nécessaires, ou lorsqu'un événement extérieur échappe au contrôle raisonnable du prestataire.

Article 21 - Niveaux de service
Les niveaux de service, plages de support, délais de prise en compte ou de rétablissement ne sont opposables que s'ils sont expressément définis dans le contrat. Lorsqu'une pénalité est prévue, elle constitue, dans les limites autorisées par la loi, la réparation forfaitaire applicable au manquement concerné.

Article 22 - Gestion des incidents
Lorsque la prestation comprend la gestion des incidents, les demandes doivent être enregistrées par le canal indiqué dans le contrat ou dans la procédure de support applicable. Le client fournit les informations

nécessaires à leur qualification et respecte les consignes de diagnostic. Les délais de prise en compte et de traitement ne commencent à courir qu'à compter de l'enregistrement complet de la demande par le canal prévu.
Les délais dépendent notamment du niveau de criticité, de la reproductibilité, de la coopération du client, de la disponibilité des éditeurs, opérateurs ou constructeurs et du respect des prérequis.

Article 23 - Recette et réclamations sur les prestations
Le client vérifie la conformité de la prestation et notifie toute réserve précise, documentée et reproductible dans les quinze jours suivant sa réalisation ou sa livraison. À défaut, la prestation est réputée acceptée sans réserve, sous réserve des règles impératives.
En cas de réserve recevable, le prestataire procède dans un délai raisonnable aux corrections relevant du périmètre contractuel. Les nouvelles demandes, évolutions ou anomalies provenant d'un élément tiers donnent lieu à un devis ou sont traitées au titre du support applicable.

Article 24 - Sécurité, sauvegardes et continuité
Le client demeure responsable de la gouvernance et de la sécurité de son système d'information, sauf pour les missions de sécurité expressément confiées au prestataire dans le contrat et dans les limites du périmètre convenu.
Avant toute intervention, le client réalise ou fait réaliser une sauvegarde exploitable. Le prestataire signale les risques portés à sa connaissance mais ne garantit pas l'absence totale d'incident ou de cyberattaque.

Article 25 - Réversibilité
À la cessation d'une prestation récurrente, les opérations de réversibilité sont réalisées si elles sont prévues au contrat ou font l'objet d'une commande spécifique. Sauf résiliation aux torts exclusifs du prestataire, elles sont facturées au client. La réversibilité est limitée aux éléments appartenant au client et disponibles dans un format raisonnablement exploitable.

Article 26 - Propriété intellectuelle
Chaque partie conserve ses droits antérieurs, méthodes, outils, logiciels, bibliothèques, modèles, documentations et savoir-faire. Sauf cession écrite précisant les droits cédés, leur étendue, leur destination, leur territoire et leur durée, le contrat n'emporte aucun transfert de propriété intellectuelle.
Sous réserve du paiement complet, le client reçoit un droit d'utilisation des Livrables strictement nécessaire à ses besoins professionnels internes et selon le périmètre convenu. Les logiciels et contenus de tiers restent soumis à leurs licences. Le prestataire peut réutiliser son savoir-faire général et les enseignements non confidentiels tirés de la mission.

Article 27 - Non-sollicitation du personnel
Pendant le contrat et durant douze mois après sa cessation, le client s'interdit, sauf accord écrit, d'embaucher ou de faire travailler directement un collaborateur du prestataire ayant participé aux prestations. En cas de violation, le client verse une indemnité égale à douze mois de rémunération brute du collaborateur concerné, sous réserve du pouvoir du juge de modérer ou augmenter la pénalité conformément à la loi.

PARTIE IV - DISPOSITIONS COMMUNES

Article 28 - Données à caractère personnel
Pour la gestion commerciale, contractuelle, comptable et du support, chaque partie traite les coordonnées professionnelles de ses interlocuteurs en qualité de responsable de traitement, conformément à la réglementation applicable.
Lorsque le prestataire traite des données personnelles pour le compte du client, les parties concluent ou appliquent une convention conforme à l'article 28 du RGPD précisant notamment l'objet, la durée, la nature, les catégories de données, les mesures de sécurité, le recours aux sous-traitants ultérieurs et les modalités de fin de traitement.
Le client demeure responsable de la licéité des traitements, de l'information des personnes et des instructions données.
Les politiques de confidentialité et de cookies du prestataire sont accessibles sur son site internet. Les transferts éventuels et durées de conservation sont précisés dans la documentation applicable.

Article 29 - Confidentialité
Chaque partie protège les informations confidentielles reçues de l'autre et ne les utilise que pour l'exécution du contrat. Cette obligation s'applique pendant le contrat et pendant cinq ans après sa fin ; les secrets d'affaires et données protégées le restent aussi longtemps que leur régime l'exige.
Ne sont pas confidentielles les informations déjà publiques sans faute, déjà détenues légitimement, reçues licitement d'un tiers, développées indépendamment ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité, sous réserve d'en informer l'autre partie lorsque cela est permis.

Article 30 - Références commerciales
Sauf opposition écrite du client, le prestataire peut citer sa dénomination et reproduire son logo dans une liste de références, sans révéler d'information confidentielle. Toute étude de cas détaillée ou communication particulière nécessite un accord préalable.

Article 31 - Responsabilité
La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée lui étant imputable et pour les dommages directs, personnels, certains et prévisibles. Sont notamment indirects les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de marge, de clientèle, d'opportunité, d'image, de données non sauvegardées et les réclamations de tiers, sauf disposition impérative contraire.
Tous faits générateurs confondus, la responsabilité totale du prestataire est plafonnée : pour une vente de matériel, au montant hors taxes encaissé au titre de la commande concernée ; pour une prestation récurrente, au montant hors taxes payé au cours des douze derniers mois au titre de la prestation concernée ; pour une prestation ponctuelle, au montant hors taxes payé pour celle-ci.
Ces exclusions et plafonds ne s'appliquent pas aux dommages corporels, au dol ou à la faute lourde, ni dans les cas où la loi interdit leur limitation. Le client prend les mesures raisonnables nécessaires pour limiter son dommage.

Article 32 - Assurances
Chaque partie déclare disposer des assurances adaptées à son activité et à ses obligations. Le client assure ses locaux, ses matériels, ses données et les dommages pouvant être causés au personnel ou aux biens du prestataire lorsqu'ils résultent de son fait.

Article 33 - Interdépendance et financement
Lorsqu'un organisme finance tout ou partie de l'opération, le contrat de financement conclu avec le client demeure distinct du contrat conclu avec le prestataire. Les conséquences d'une éventuelle interdépendance entre ces contrats sont déterminées conformément aux dispositions légales et à la jurisprudence applicables.

Article 34 - Suspension
En cas de manquement du client, notamment impayé, refus d'accès, risque pour la sécurité, usage illicite ou frauduleux, le prestataire peut suspendre tout ou partie de ses obligations après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours. En cas d'urgence, de menace grave pour la sécurité ou de risque de mise en cause, la suspension peut être immédiate, avec information du client.
La suspension ne dispense pas du paiement des sommes dues. Si sa cause persiste plus de trente jours, le prestataire peut résilier le contrat dans les conditions ci-dessous.

Article 35 - Résiliation
En cas de non-paiement des échéances et huit jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet d'autre part, Sabut Infogérance pourra exiger du client le versement d'une indemnité contractuelle égale à quatre-vingt-quinze pour cent du montant total hors taxe qui aurait été dues jusqu'à l'expiration de la durée de l'engagement du client (pour l'estimation du nombre de copies qui auraient été effectuées jusqu'à la date d'expiration contractuelle, il sera pris comme période de référence les 12 derniers mois précédant la date constatée de rupture anticipée). De plus, le client aura à régler l'entretien relatif aux copies réalisées à la date de la rupture du contrat.
Le bien devra se trouver en parfait état de marche et d'entretien, l'usure des pièces le constituant ne devant pas être supérieure à celle résultant d'un usage normal. La restitution aura lieu au siège social, les frais et charges de restitution étant supportés par le client. En cas de non-restitution du matériel au terme du contrat de location, le client sera redevable d'une indemnité mensuelle de privation de jouissance égale au dernier loyer facturé. L'indemnité sera portée à 8 mois de loyers à défaut de restitution effective 30 jours après mise en demeure.
Dans le cas où le matériel ne serait pas restitué en parfait état de fonctionnement, sans préjudice de cette indemnité, le client sera tenu au règlement de la facture de remise en état du dit matériel et dont le montant sera déterminé à hauteur d'un devis sollicité par ce dernier auprès de nos services ou à défaut d'un professionnel du secteur.

Article 36 - Force majeure
Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure répondant aux critères légaux. La partie empêchée informe l'autre sans délai raisonnable, justifie l'événement et en limite les effets. Les obligations affectées sont suspendues pendant l'empêchement.
Si l'empêchement dure plus de deux mois et prive durablement le contrat de son intérêt, chacune des parties peut résilier la partie affectée par notification écrite, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà exécutées.

Article 37 - Imprévision
Si un changement imprévisible rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, les parties se rencontrent de bonne foi afin d'examiner une adaptation du contrat. Durant la négociation, elles poursuivent l'exécution dans la mesure raisonnablement possible, sans préjudice des dispositions légales applicables.

Article 38 - Convention de preuve et communications
Les écrits électroniques, signatures électroniques, courriels, tickets, journaux techniques, relevés d'intervention, historiques de connexion et enregistrements des systèmes d'information sont recevables comme éléments de preuve, sous réserve de leur fiabilité et des règles légales.
Les notifications courantes peuvent être faites par courrier électronique aux coordonnées communiquées. Les mises en demeure et résiliations sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout procédé équivalent permettant d'établir la réception.

Article 39 - Cession du contrat
Aucune partie ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de l'autre, sauf opération de restructuration, fusion, apport ou cession de fonds au profit d'une entité reprenant les obligations et présentant des garanties équivalentes, après information de l'autre partie.

Article 40 - Nullité, renonciation et survivance
La nullité d'une stipulation n'affecte pas les autres. Les parties la remplacent par une stipulation valide d'effet économique aussi proche que possible. Le fait de ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation.
Les clauses relatives notamment au paiement, à la propriété, à la confidentialité, aux données personnelles, à la responsabilité, à la preuve et au règlement des différends survivent à la fin du contrat pour la durée nécessaire à leur objet.

Article 41 - Droit applicable et règlement des différends
Le contrat est soumis au droit français. Avant toute action, les parties s'efforcent de résoudre amiablement leur différend et se réunissent, sur demande écrite, avec des représentants habilités à négocier.
À défaut d'accord amiable dans un délai raisonnable, tout litige entre commerçants relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce dans le ressort du siège social du prestataire, y compris en référé, en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Cette clause ne s'applique que dans les limites autorisées par la loi.

ANNEXE 1 – CONDITIONS PARTICULIÈRES PAR MÉTIER

La présente annexe complète les CGVS pour les métiers et services expressément visés dans la commande. Seules les rubriques correspondant aux matériels ou prestations commandés sont applicables. Les conditions particulières, le devis, le bon de commande, la fiche de service et, le cas échéant, les conditions de l'éditeur, du constructeur, de l'opérateur ou de l'hébergeur précisent le périmètre, les prérequis, les délais, les niveaux de service, la durée, les prix et les exclusions.
En cas de contradiction, l'ordre de priorité prévu à l'article 4 des CGVS s'applique. Le client reconnaît que les services dépendant d'un tiers peuvent être soumis aux conditions techniques, tarifaires et d'usage de ce tiers. Toute donnée entre crochets ou tout paramètre non renseigné doit être complété dans la commande avant signature.

1. Informatique
Périmètre. Les prestations informatiques peuvent comprendre l'audit, le conseil, la fourniture et l'intégration d'équipements, le déploiement, la configuration, la migration, l'assistance, l'infogérance et l'administration des systèmes et réseaux, dans les seules limites décrites dans la commande.
Prérequis et coopération. Le client fournit une cartographie à jour de son environnement, les accès, licences, mots de passe administrateurs, sauvegardes et autorisations nécessaires. Il signale les équipements obsolètes, logiciels non maintenus, contraintes de sécurité et interventions de tiers. Toute incompatibilité, dette technique ou anomalie préexistante peut entraîner une adaptation du planning et un devis complémentaire.
Interventions. Les opérations peuvent être réalisées sur site ou à distance. Le client autorise les outils de télémaintenance convenus et maintient un interlocuteur habilité. Sauf engagement exprès, le prestataire ne garantit ni compatibilité universelle, ni fonctionnement ininterrompu, ni correction d'un défaut provenant d'un équipement, logiciel, réseau ou fournisseur tiers.
Données et sécurité. Le client valide les sauvegardes avant migration ou intervention sensible. Les prestations de cybersécurité, supervision, reprise d'activité ou restauration ne sont incluses que si elles sont expressément commandées.

2. Téléphonie et services opérateur
Périmètre. La commande précise les lignes, numéros, terminaux, accès, forfaits, options, usages autorisés, durée d'engagement, frais de mise en service, tarifs hors forfait et conditions de portabilité.
Dépendance aux opérateurs. L'activation, la qualité et la continuité des services dépendent notamment de l'éligibilité, de la couverture, du réseau public, de l'opérateur et des équipements du client. Les délais de raccordement ou de portabilité communiqués par un opérateur sont indicatifs sauf engagement exprès. Le prestataire n'est responsable que de ses propres prestations et accompagne le client dans le suivi des incidents relevant d'un opérateur.

Portabilité et numérotation. Le client fournit des mandats, relevés d'identité opérateur, références de lignes et informations exactes. Il maintient les abonnements nécessaires jusqu'à confirmation de la portabilité. Une résiliation prématurée par le client peut entraîner la perte du numéro ou une interruption de service.
Usage, fraude et urgence. Le client protège ses équipements, identifiants et codes, paramètre des restrictions adaptées et signale immédiatement toute fraude ou perte. Les communications frauduleuses ou hors forfait demeurent à sa charge sauf faute prouvée du prestataire. Les solutions de téléphonie sur IP dépendent de l'alimentation électrique et de l'accès internet ; le client prévoit les moyens de continuité nécessaires et vérifie les modalités d'acheminement des appels d'urgence.
3. Photocopieurs et systèmes d'impression
Installation et environnement. Le client fournit un emplacement conforme, une alimentation électrique et un réseau adapté, ainsi que les autorisations et pilotes nécessaires. Les frais liés à un déplacement exceptionnel, à un accès difficile, à un renforcement de plancher ou à des travaux électriques ou réseau sont exclus sauf mention contraire.
Relevés et facturation. Les volumes peuvent être facturés d'après les compteurs du matériel ou les relevés transmis automatiquement. À défaut de relevé exploitable, une estimation peut être établie sur la base de l'historique, avec régularisation ultérieure. Les formats, couvertures et travaux spéciaux peuvent être décomptés selon les équivalences indiquées dans la commande.
Consommables. Seuls les consommables expressément prévus sont inclus. Le papier, les agrafes, supports spéciaux, pièces d'usure désignées et consommables utilisés hors conditions normales sont exclus sauf stipulation contraire. Le client stocke et utilise les consommables conformément aux préconisations et restitue, lorsqu'il y est tenu, les cartouches ou pièces remplacées.
Données résiduelles. Le client gère les carnets d'adresses, scans, files d'impression et données stockées. Avant restitution ou remplacement, il demande, si nécessaire, une prestation d'effacement ou de destruction du support de stockage.

4. Sécurité des personnes
Périmètre. Les équipements et services peuvent comprendre notamment alerte, appel d'urgence, dispositif du travailleur isolé, géolocalisation ou transmission vers des destinataires désignés, selon la commande. Ils constituent une aide à la protection et ne remplacent ni l'évaluation des risques, ni l'organisation des secours, ni les obligations légales de l'employeur ou de l'exploitant.
Couverture et limites. Le fonctionnement dépend de la couverture radio ou mobile, de l'alimentation, de l'état du terminal, de son port effectif, de la configuration et de la disponibilité des réseaux et plateformes. Le client réalise des essais dans les zones d'usage, informe les utilisateurs des limites et prévoit une procédure de secours en cas d'indisponibilité.
Organisation des alertes. Le client désigne et tient à jour les contacts, consignes, escalades et horaires. Il s'assure de leur disponibilité et organise l'intervention des secours. Le prestataire n'est pas un service public de secours et n'assure une télésurveillance ou une levée de doute que si cette mission figure expressément au contrat.
Contrôles. Le client procède aux tests périodiques, à la recharge, au port correct, au contrôle physique et au signalement immédiat des défauts. Toute intervention réglementée est exécutée dans le respect des habilitations et règles applicables, à préciser selon la solution retenue.

5. Logiciels, licences et abonnements
Droits d'usage. Les logiciels sont concédés, et non vendus, selon les conditions de licence de l'éditeur. Le client respecte les limites d'utilisateurs, terminaux, sites, capacités et usages. Il demeure responsable des comptes attribués, de l'administration fonctionnelle et du respect des droits des tiers.
Éditeurs tiers. L'activation peut être subordonnée à l'acceptation des conditions de l'éditeur. Les évolutions fonctionnelles, retraits de fonctionnalités, prérequis, calendriers de maintenance et politiques de fin de support décidés par l'éditeur ne sont pas imputables au prestataire, qui informe le client des changements significatifs dont il a connaissance.
Abonnements. La durée, le renouvellement, le nombre de licences et les règles de variation sont indiqués dans la commande. Les licences engagées auprès d'un éditeur peuvent rester dues jusqu'à leur échéance, y compris en cas de réduction anticipée demandée par le client.
Développements et paramétrages. Les adaptations, interfaces, reprises de données, formations et recettes ne sont incluses que si elles sont décrites. Toute demande nouvelle ou modification de périmètre fait l'objet d'une évaluation complémentaire.

6. Sauvegarde et restauration
Périmètre. La fiche de service identifie les sources sauvegardées, exclusions, fréquence, rétention, chiffrement, destination, volumétrie, fréquence des contrôles et modalités de restauration. Tout élément non expressément inclus demeure sous la responsabilité du client.
Obligations du client. Le client vérifie que toutes les données critiques sont couvertes, maintient les agents et accès nécessaires, surveille les alertes qui lui sont adressées et signale toute modification de son environnement. Il conserve, lorsque cela est approprié, une copie indépendante ou hors ligne.
Restauration. Une sauvegarde ne garantit pas, à elle seule, la continuité d'activité. Les objectifs de perte maximale de données et de délai de reprise ne sont opposables que s'ils sont expressément définis dans la fiche de service. Toute restauration est engagée à la demande d'un contact habilité ; son délai dépend notamment du volume, de la bande passante, de l'intégrité des sauvegardes et de la disponibilité de l'environnement cible.
Tests et exclusions. Les tests de restauration sont réalisés selon la fréquence commandée. Sont notamment exclus les fichiers non sélectionnés, données chiffrées sans clé disponible, corruptions antérieures à la période de rétention et suppressions arrivées au terme de cette période.

7. Location et mise à disposition de matériels
Régime. Les matériels loués ou mis à disposition restent la propriété du bailleur ou du prestataire. Le client ne peut les céder, sous-louer, déplacer hors du site convenu, transformer, nantir ou laisser saisir. Il informe immédiatement le propriétaire de toute revendication d'un tiers.
Garde et assurance. La garde et les risques sont transférés au client à la remise. Le client utilise les matériels conformément à leur destination, les protège, souscrit une assurance suffisante et déclare sans délai tout vol, perte ou sinistre. Les franchises, exclusions d'assurance et dommages non couverts restent à sa charge dans les limites légales.
Durée et loyers. La durée, le loyer, l'indexation, le dépôt éventuel, les prestations incluses et les conditions de renouvellement ou de sortie figurent dans la commande ou le contrat de financement. Lorsque le financement est assuré par un tiers, le client paie directement les loyers à ce tiers selon le contrat distinct.
Restitution. À la fin de la location, le client restitue à ses frais les matériels, accessoires et documents, dans l'état résultant d'un usage normal. Les éléments manquants, remises en état, effacements de données, emballages ou transports peuvent être facturés sur justification.

8. Maintenance, assistance et services managés
Périmètre et niveaux de service. La commande définit les équipements, logiciels et sites couverts, horaires, canal de déclaration, niveaux de criticité, délais cibles, modalités d'escalade, interventions sur site, pièces, consommables, mises à jour et éventuelles astreintes. À défaut de mention expresse, aucun délai garanti ni pénalité n'est applicable.
Qualification des demandes. Le délai de prise en compte court à compter de l'enregistrement d'un ticket complet pendant la plage de service. Le niveau de criticité est apprécié selon l'impact réel sur les utilisateurs et l'activité. Une solution de contournement peut constituer un rétablissement avant correction définitive.

Exclusions. Sont notamment hors périmètre les dommages accidentels, les sinistres, les usages non conformes, les défauts de consommables, les logiciels ou équipements non couverts, les interventions non autorisées, les modifications réalisées par le client ou par un tiers, l'absence de prérequis, les déplacements ou réinstallations non prévus, ainsi que les incidents dus aux réseaux, opérateurs, éditeurs ou constructeurs tiers.
Les demandes et interventions relevant de ces exclusions peuvent donner lieu à l'établissement d'un devis ou à une facturation au temps passé, selon les conditions prévues dans la commande.

Maintenance préventive et accès. Le client autorise les opérations planifiées, fournit les accès et accepte les interruptions nécessaires annoncées. Le refus ou report répété d'une action recommandée peut exclure les conséquences directement liées à cette action.
Pièces et fin de support. Les remplacements sont effectués selon les disponibilités et politiques des fabricants. Le prestataire peut proposer un matériel fonctionnellement équivalent. La fin de support constructeur ou éditeur peut justifier une évolution, un remplacement ou une révision du périmètre.