

Conditions Spécifiques de Vente applicables aux contrats de service gérés (CSV)

ES2I CARAIBES, société à responsabilité limitée au capital de 7500€, inscrite au RCS de Pointe à Pitre sous le n° 529 766 891 dont le siège social est sis 3 IMM COLORADO, MOUDONG CENTRE, 97122 BAIE MAHAULT est une entreprise intervenant dans le secteur des services numériques, ci-dessous nommée « ES2I » ou « ES2I CARAIBES ».

A l'effet d'établir avec ses clients ci-dessous nommés le « CLIENT » des relations contractuelles transparentes, ES2I a établi les présentes Conditions spécifiques de Vente. ES2I et le CLIENT, ensemble, sont dénommés ci-après les Parties et individuellement la Partie.

Article 1 - Objet et champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (CSV) définissent les modalités de fourniture de prestations de service par ES2I CARAIBES. Associées au bon de commande relatif au service proposé par ES2I CARAIBES, elles constituent l'intégralité du contrat liant les parties pour les Services figurant à la proposition de contrat.

1.2 Les présentes CSV définissent les conditions de fourniture de l'assistance matérielle, logicielle et des services aux utilisateurs finaux. Le service inclut la gestion de l'ensemble des postes informatiques, serveurs et solutions antivirus, conformément aux dispositions stipulées ci-dessous.

1.3 Par ce contrat, ES2I CARAIBES propose une gestion globale de l'infrastructure informatique du CLIENT, incluant :

- La gestion d'un nombre illimité de postes et de serveurs déclarés par le CLIENT, ainsi que ses locaux et sites géographiques (telles que les agences) sans limitation du nombre d'interventions
- L'installation et la gestion de solutions antivirus sur chaque poste et serveur déclaré.
- Un service de télémaintenance permettant de résoudre les incidents à distance.
- L'accès à distance aux postes informatiques du CLIENT pour la surveillance et la maintenance du parc.

1.4 Les Conditions Générales de Vente forment un tout avec les présentes Conditions Spécifiques.

1.5 ES2I CARAIBES se réserve la possibilité, à tout moment, de modifier en tout ou partie les CSV. Les CLIENTS sont invités à consulter régulièrement les CSV afin de prendre connaissance des changements apportés.

Article 2 – Accès au Support

2.1 Pour accéder au Support, le CLIENT dispose d'un site internet <http://assistance.gp> sur lequel il devra créer ses demandes d'assistance sous forme de ticket. Ce portail est accessible 24h/24, 7j/7 sans restriction.

2.2 Le CLIENT reconnaît que la fourniture des services de support téléphonique et par téléassistance dépend de la disponibilité des moyens de communication (internet, télécom) et qu'ES2I CARAIBES ne peut garantir une telle disponibilité.

2.3 Les interventions sur site n'auront lieu que sur nécessité validée par le service technique. En aucun cas le CLIENT ne pourra demander expressément une intervention sur site sans autres explications. Une évaluation préalable est effectuée à distance. Si une intervention physique est nécessaire, elle sera soumise à la discrétion d'ES2I CARAIBES. Le contrat n'impose aucune obligation de déplacement systématique sur site.

Article 3 – Services de Support

3.1 Les services de Support comprennent une assistance technique matérielle sur les postes de travail (excepté les problèmes matériels des écrans, imprimantes, matériels réseau), une assistance bureautique sur les logiciels Microsoft Windows et Microsoft Office, une assistance technique sur les logiciels.

3.2 Les services d'assistance à la prise en main et à l'utilisation d'ES2I CARAIBES sont destinés à fournir des conseils, des recommandations et des informations relatives à l'usage des Progiciels dans les configurations matérielles et logicielles requises. ES2I CARAIBES s'engage à fournir au CLIENT les conseils les plus adéquats pour l'aider à résoudre les problèmes qu'il pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du Progiciel concerné, mais ES2I CARAIBES ne peut donner aucune garantie de résolution des problèmes.

Article 4 – Horaires du support et délais d'intervention

4.1 Les services d'assistance sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30.

4.2 La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) est fixée à 8 heures ouvrables suivant la création du ticket d'incident. Cela signifie qu'un technicien prendra en charge la demande du CLIENT dans ce délai. Aucune garantie de temps de rétablissement (GTR) n'est fournie, ES2I CARAIBES s'engage uniquement sur le délai de la première intervention.

4.2 Toute demande d'assistance doit faire l'objet d'un ticket, créé par le CLIENT sur site <http://support.es2icaribes.com>. Aucune intervention ne pourra être réalisée sans la création préalable d'un ticket.

4.3 Les interventions hors des heures ouvrables seront facturées séparément du contrat au tarif horaire en vigueur et disponible sur le devis transmis au CLIENT, majoré d'un coefficient de 1.5 après 19h et le samedi, 2 après 21h et dimanche et jours fériés. Le taux horaire est fixé à un minimum de 85 euros HT pour les interventions techniques standards et de 100 euros HT pour les interventions spécifiques et les prestations de développement. Il s'agit du montant minimum mais le taux horaire peut varier et est déterminé en fonction de la complexité de l'intervention et sera transmis au Client avant toute intervention.

Article 5 – Matériels inclus et mises à jour du contrat

5.1 Les ordinateurs, serveurs, sites géographiques et locaux du CLIENT inclus dans le contrat sont listés en nombre sur celui-ci (ainsi que les éventuels antivirus et options). En cas d'ajout ou de suppression de l'un des éléments mentionnés ci-dessus, un avenant à ce présent contrat sera soumis afin de l'intégrer à notre assistance.

5.2 Le CLIENT est tenu de déclarer l'ensemble de son parc informatique (postes, serveurs, sites, etc.) pour permettre l'installation des solutions antivirus et la prise en charge complète des équipements. Toute modification du parc doit être notifiée à ES2I CARAIBES afin de maintenir une gestion efficace des systèmes.

5.3 Aucune intervention ne pourra s'effectuer sur un poste non inclus dans le cadre de ce contrat. Un avenant sera proposé afin de l'y inclure avant toute intervention ou à défaut une proposition d'intervention ponctuelle sera transmise au CLIENT.

5.4 Le contrat peut aussi inclure un volume de sauvegarde en ligne. La taille du compte Cloud sera automatiquement révisée mensuellement afin que le volume sauvegardé représente au maximum 80% de l'espace facturé, cela afin de prévenir les défauts de sauvegarde dus à l'espace insuffisant. Dans ce cas aucun avenant ne sera transmis. Le CLIENT sera informé par email sur sa facture de l'augmentation de son quota de sauvegarde ainsi que de l'espace actuellement utilisé. Le Changement sera effectif commercialement sur la prochaine facture de contrat émise.

5.5 Le CLIENT est libre d'acquérir son matériel informatique (ordinateurs, serveurs, etc.) auprès du fournisseur de son choix. ES2I CARAIBES ne garantit cependant pas la compatibilité des équipements non validés par ses services.

Article 6 – Exclusion des services de support

Ne font notamment pas partie des services de Support :

- Les déplacements non nécessaires afin de solutionner les problèmes signalés.
- Quand le CLIENT est équipé des logiciels EBP : La formation des utilisateurs y compris nouveaux collaborateurs, la

saisie de données, le paramétrage des modèles d'impression et plus généralement tout ce qui consiste à faire une modification pour l'utilisateur plutôt que lui indiquer comment procéder.

- L'assistance sur les autres logiciels non pris en charge par nos services (Autres que Microsoft Windows, le pack office et les logiciels métiers)
- La configuration des copieurs et imprimantes non fournis par ES2I CARAIBES à l'exclusion des fonctions d'impression. Les interventions pour les autres fonctions (Scanner réseau, Scanner par email...) devra se faire par le fournisseur du copieur.
- Les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, organisationnel, etc. Nous recommandons aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (avocats, experts-comptables, etc.)

Article 7 – Durée

7.1 Les services de Support sont fournis pour une période d'engagement initiale d'un an à compter de sa date de signature.

7.2 À l'issue de cette première période d'engagement, le contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée. À partir de ce moment, le CLIENT est libre de résilier le contrat à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois.

La résiliation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à ES2I CARAIBES.

7.3 Toute résiliation en cours de mois n'annule pas les obligations de paiement pour la période entamée.

Article 8 – Prix

8.1 Le prix des services de Support applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au contrat. Le tarif des services est fixé en fonction du modèle de contrat choisi (horaire ou forfaitaire) et est communiqué au CLIENT lors de la souscription. Tout dépassement du cadre des services couverts par le contrat fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

8.2 Le contrat de services gérés est basé sur un tarif fixe déterminé lors de la signature du contrat, sans variation liée au nombre d'interventions ou d'audits réalisés au cours de la période couverte.

8.3 Les paiements sont effectués selon les modalités définies dans les CGV et doivent être réglés à l'échéance. En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 4 des CGV.

8.4 Pour les périodes de reconduction tacite, le prix sera révisé au 1er Janvier suivant le 1er anniversaire du contrat. L'indice Syntec a été retenu afin de gérer cette révision de tarif. La valeur retenue est celle de l'indice Syntec au 1er Janvier de l'année de signature du contrat.

8.5 Le contrat est facturé mensuellement le 20 de chaque mois pour la période écoulée. Le règlement de cette échéance est exigible au dernier jour du mois courant. La Facture sera transmise par courrier électronique sur l'adresse fournie par le CLIENT. ES2I CARAIBES garantit la conformité des factures électroniques émises au regard des règles françaises en vigueur et en particulier aux articles 289-V et 289 bis du Code Général des Impôts.

8.6 ES2I conserve la copie des factures émises pendant 10 ans et peut délivrer sur demande à l'Administration Fiscale des duplicata papier des factures émises et si besoin authentifiées par une signature de la Direction d'ES2I CARAIBES. Le CLIENT peut renoncer à tout moment à l'option « Facture par email » en envoyant une demande par courrier postal à 3 immeuble Colorado, Moudong Centre , 97122 Baie-Mahault. A compter de prise en compte de sa demande le CLIENT recevra ses factures en format papier par courrier postal.

8.7 Les échéances mensuelles du contrat seront réglées par prélèvement bancaire automatique.

Article 9 – Prestations sur devis

Les autres prestations qu'ES2I CARAIBES pourrait être amené à fournir au CLIENT le seront sur la base d'un devis (notamment changements de pièces

détachées, , intervention hors de heures ouvrables, interventions sur fichiers, réalisation de modèles). Elles seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis. Le prix des différentes prestations est déterminé notamment, selon la complexité, le nombre d'utilisateurs, le besoin du CLIENT etc.

Article 10 – Obligations du CLIENT

10.1 Le CLIENT devra veiller à ce que ses préposés utilisent le matériel et le Progiciel conformément aux instructions fournies ES2I CARAIBES.

10.2 Les préposés du CLIENT doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. ES2I CARAIBES ne saurait suppléer à un défaut de formation du CLIENT ou de ses préposés s'il apparaît que le CLIENT n'a pas les compétences requises pour utiliser le matériel ou le Progiciel.

10.3 Le CLIENT reste seul responsable du contrôle et de la production des documents et/ ou résultats effectués via les matériels et Progiciels et pouvant avoir des conséquences légales ou fiscales (factures, bulletins, déclarations fiscales...).

10.4 Le CLIENT devra évaluer régulièrement le Progiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

10.5 Le CLIENT s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation de l'équipement et à appliquer strictement toutes les instructions données par ES2I CARAIBES. Le matériel et le progiciel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite d' ES2I CARAIBES.

Article 11 – Coopération

Pour la bonne exécution des prestations d'ES2I CARAIBES une collaboration active, loyale et permanente des parties est nécessaire, notamment en cas de survenance d'une quelconque difficulté. Ainsi les parties s'engagent à communiquer autant que nécessaire sur l'exécution du contrat.

Article 12 – Responsabilité

Sauf en cas de faute prouvée de la part de ES2I CARAIBES, cette dernière décline toute responsabilité en cas de cyberattaque, piratage, ou toute intrusion malveillante affectant les systèmes informatiques du CLIENT. La sécurisation globale de l'infrastructure reste sous la responsabilité du CLIENT, bien que ES2I CARAIBES puisse fournir des recommandations et des outils de sécurité pour améliorer la protection du parc informatique.

Article 12 – Incessibilité

Les Contrats conclus sont incessibles par le CLIENT, en tout ou partie, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit d'ES2I CARAIBES.

Article 13 – Résiliation en cas de manquement

13.2 En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie 15 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

13.3 Dans l'hypothèse d'une résiliation, le CLIENT cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Services. Le cas échéant, les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément aux conditions ci-dessus exposées.

Article 14 – Archivage des contrats

ES2I CARAIBES s'engage à conserver les contrats conclus par voie électronique (présentes Conditions Spécifiques, bon de commande et descriptifs de services en vigueur au jour du bon de commande) sur support numérique fiable et durable. Le CLIENT pourra en obtenir communication sous forme numérique en adressant sa demande par courrier recommandé à ES2I CARAIBES avec une preuve de son identité ainsi qu'une adresse e-mail, pendant une durée de dix ans à compter de la dernière délivrance de service.

Article 15 – Personnel – Respect de la législation sociale

15.1 Le personnel d'ES2I CARAIBES ne saurait en aucun cas être assimilé au personnel, aux employés, aux agents ni aux contractants du CLIENT. ES2I

CARAIBES est responsable, sans limitation, de la gestion administrative, comptable et sociale de ce personnel.

ES2I CARAIBES devra obtenir tous passeports, visas, permis de travaux, autorisations, licences et autres documents similaires indispensables à son personnel.

ES2I CARAIBES sera seul responsable de la répartition des tâches, de la programmation des tâches et de l'acceptation des tâches réalisées par son personnel et par tout sous-traitant auquel il pourra avoir recours dans le cadre des présentes.

Les Parties certifient avoir effectué toutes les déclarations nécessaires auprès des organismes sociaux et fiscaux concernés de sorte que les Prestations, objet du présent Contrat, seront réalisées par des salariés légalement employés, notamment au regard des obligations d'affiliation au régime de sécurité sociale, ainsi qu'au regard des articles L.1221-10 et suivants, L.1261-1 et suivants, L.3243-1 et suivants, L.5221-5 et suivants et L.8251-1 et du Code du travail français.

ES2I CARAIBES s'engage :

- à respecter les dispositions du Code du travail français relatives à la lutte contre le travail illégal (articles L.8211-1 et suivants) et
- à communiquer spontanément et sans relance au CLIENT, lors de la conclusion du Contrat et ensuite tous les six (6) mois jusqu'à l'expiration de celui-ci, les documents prévus par les textes, listés en annexe 6 au présent Contrat, que ES2I CARAIBES emploie, pour réaliser les Prestations objet du présent Contrat, des salariés de nationalité française ou étrangère, détachés ou non (sans objet si ES2I CARAIBES est établi à l'étranger et ne détache aucun salarié sur le territoire français).

Le cas échéant, ES2I CARAIBES respectera l'ensemble des législations et réglementations locales applicables.

Article 16 – Non-sollicitation et non-débauchage de personnel

Pendant la durée d'exécution du présent Contrat et dans un délai de six (6) mois qui suit la fin de celle-ci, chacune des Parties s'engage, sauf accord écrit explicite et préalable de l'autre Partie, à ne pas procéder directement et/ou indirectement à des sollicitations et/ou du débauchage du personnel de cette dernière et/ou du personnel de ses sous-traitants déclarés, qui sont affectés à l'exécution du Contrat.

Article 17 – Sous-traitance

ES2I CARAIBES pourra sous-traiter une partie des services.; cette sous-traitance ne devra avoir aucune répercussion opérationnelle sur la prestation délivrée.

Le cas échéant, ES2I CARAIBES assumera seul la responsabilité des actes et omissions de ses sous-traitants notamment en matière de sécurité des systèmes d'information.

Néanmoins, il est d'ores et déjà précisé que dans le cas où ES2I CARAIBES mettrait le CLIENT directement en contact avec un prestataire tiers pour une activité ne relevant pas du présent contrat, ES2I CARAIBES ne saurait encourir aucune responsabilité pour les mauvaises exécutions ou inexécutions dudit prestataire tiers.

Article 18 – Informatique, liberté et confidentialité

ES2I reconnaît que la Prestation réalisée au titre du Contrat traite notamment des données à caractère personnel. Ces données sont exclusivement utilisées pour assurer le bon fonctionnement des équipements et la sécurité du réseau informatique du CLIENT. A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que le CLIENT demeure le seul responsable de traitement et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données, ES2I n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel. Les obligations de ES2I CARAIBES figurent à l'article 13 des CGV « Protection des données à caractère personnel »

SIGNATURE DU CLIENT PRECEDEE DE LA MENTION « LU ET APPROUVE »