

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales s'appliquent dès validation de toute commande, excepté dans le cadre d'un appel d'offre public pour lequel le règlement de consultation, les conditions du CCAP et CCTP seront applicables.

Sommaire

[1] - VALIDATION DE COMMANDE :	1
[2] - LICENCES ZIMBRA :	1
[3] - SERVICES :	2
[3.1] - Support & Maintenance.....	3
[3.1.1] - Description générale des services standards :	3
[3.1.2] - Le support et la maintenance comprennent les services suivants :	4
[3.1.3] - Application du service :	5
[3.2] - Services particuliers.....	6
[3.2.1] - Généralités des services particuliers optionnels :	6
[4] - OBLIGATIONS DU CLIENT :	7
[5] - APPLICATION DES PROPRIÉTÉS DU LOGICIEL :	8
[6] - RESPONSABILITÉ :	8
[7] - RÉSILIATION DU CONTRAT :	8
[8] - DURÉE DU CONTRAT :	9
[9] - JURIDICTION ET LOI APPLICABLE :	9

[1] - VALIDATION DE COMMANDE :

L'acceptation de toute commande est soumise à validation par notre service financier.

PRIX :

Tous les prix mentionnés dans nos offres s'entendent hors TVA lorsque non précisé.

[2] - LICENCES ZIMBRA :

- Les licences Zimbra sont soumises aux conditions générales et particulières de l'éditeur.

- Toutes les licences perpétuelles sont indissociables du support qui doit être souscrit dès la première année.
- La facturation des licences et celle du support éditeur sont réalisées simultanément.
- Les licences en location intègrent le support éditeur.
- Le support éditeur commence à la date de livraison des licences.
- L'éditeur Zimbra n'autorise pas l'achat de licences supplémentaires si le support des licences déjà acquises n'est pas à jour.
- Des pénalités de retard seront appliquées sur le renouvellement de support de licences qui serait expiré.

[3] - SERVICES :

Généralités :

- Nos engagements constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, nous affecterons à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.
- Toutes nos prestations de services sont par défaut effectuées à distance. Dans le cas d'un déplacement sur site à la demande du client, des frais d'hébergement et de déplacement seront majorés sur base des frais réels.
- Sauf convention contraire, les factures sont émises à terme à échoir et annuellement. Le règlement des factures est exigible dès réception. Concernant les services particuliers (voir description point 4.2), les factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux frais engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation. Conformément à la loi, tout retard de paiement nous obligera à facturer des intérêts de retard, appliqués sur le montant TTC de la facture, au taux d'intérêt légal en vigueur (soit 0,9% au 1er semestre 2017). De plus, une indemnité de 40 € sera majorée pour frais de recouvrement. Zextras Services se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée, sans avoir besoin de mettre en demeure, et sans que cette inexécution puisse être considérée comme nous étant imputable.
- Pour des raisons écologiques, Zextras Services n'enverra pas de copie papier des factures. Celles-ci seront uniquement envoyées par email.
- Révision des prix: Zextras Services se réserve le droit d'appliquer des augmentations de tarifs annuels basés sur la convention Syntec.

- Zextras Services garantit la régularité de la situation de son personnel au regard du Code du Travail.
- Zextras Services est assujéti à une obligation légale de secret professionnel. Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par nos soins au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit nous en demander l'autorisation préalable par écrit. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées. Sous réserve de ces obligations en matière de confidentialité, Zextras Services se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du client.

[3.1] - **SUPPORT & MAINTENANCE**

[3.1.1] - **DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES STANDARDS :**

Zextras Services, basé en France - 37200 Tours, et dont le siège est basé au 22 via Leonardo da Vinci - 36100 Vicenza - Italie, ci-après indiqué comme fournisseur - s'engage à fournir le service d'assistance et de maintenance des applications du logiciel, installé dans les locaux du client ou externalisé, spécifié dans l'offre ci-jointe et pour les dates effectives décrites.

Les horaires du support sont les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, sauf indication contraire dans l'offre et ses extensions possibles. Afin d'optimiser l'efficacité du service et qualifier au mieux les dysfonctionnements, il convient que les appels soient effectués par du personnel qualifié et ayant les connaissances des processus impliqués.

Dans la mesure du possible, le client fournira un accès à distance afin de faciliter la fourniture de services de téléassistance.

En cas d'intervention du fournisseur dans les locaux du client, ce dernier doit permettre l'accès aux locaux, donner l'accès aux systèmes de l'entreprise ainsi que la collaboration du personnel qualifié, l'utilisation de l'énergie électrique, téléphone, et tout le nécessaire, et / ou à la mise en oeuvre de l'intervention.

[3.1.2] - LE SUPPORT ET LA MAINTENANCE COMPRENENT LES SERVICES SUIVANTS :

a) Support de niveau 2

Le service se compose d'un support téléphonique ou via ticket de support, pour lequel sont affectés des professionnels spécialisés et dont un maximum de 2 ingénieurs sont identifiés comme les référents du client.

Pour ce service, l'utilisation de la télé-assistance est privilégiée, visant à réduire de manière drastique les temps de réponse aux besoins des clients. Le service, fourni par des structures spécialisées qui opèrent de manière continue dans les locaux du fournisseur, a pour objectif de réaliser rapidement le diagnostic de tout dysfonctionnement bloquant rencontré dans l'utilisation normale du logiciel d'application installé. Pour les bogues, cela signifie une opération non conforme au cahier des charges dans la documentation technique et fonctionnelle du logiciel d'application fourni.

b) Maintenance corrective

Le service consiste en la suppression de tout défaut de blocage rencontré dans des conditions normales d'utilisation du logiciel d'application installé. En général, une telle intervention est effectuée suite à la signalisation d'un dysfonctionnement par le client à notre support, dont le service sera ainsi activé par Zextras Services.

Il existe deux types d'interventions :

- des mesures correctives pour l'élimination des dysfonctionnements des procédures logicielles signalés par les utilisateurs et ayant eu lieu dans l'utilisation correcte des programmes fournis;
- des mesures de prévention adoptées par Zextras Services et visant à prévenir l'apparition ou la récurrence de dysfonctionnements.

c) Maintenance évolutive / Patches et corrections de bogues

Le service consiste en la fourniture de logiciels de remplacement ou supplémentaires pour améliorer la fonctionnalité et la performance du logiciel d'application qui est installé pour répondre à la réglementation en vigueur. De tels changements de logiciels sont généralement organisés en versions de produits qui sortent périodiquement, en fonction des besoins des clients et de la décision de Zextras Services. Sont concernées les mises à jour du logiciel, les mises à jour des OS (Ubuntu Server, CentOS, RHEL), les montées en charge des plateformes, sans restriction en termes de quantité à l'année.

d) Service de surveillance / Monitoring

Le service prévoit la gestion automatique des indicateurs et des paramètres de fonctionnement corrects du système grâce à la notification préalable des événements de défaillance. Le service comprend également l'archivage des données traitées par les indicateurs avec possibilité de traitement statistique et consultation a posteriori.

[3.1.3] - APPLICATION DU SERVICE :

- a) Cet accord ne couvre pas les dysfonctionnements causés par des modifications de l'application logicielle ou des modifications apportées par le client ou tiers non autorisés par Zextras Services; en particulier ne sont pas couverts les dysfonctionnements du logiciel d'application résultant de présence de virus dans les ordinateurs, dont la prévention et l'élimination sont à charge du client.
- b) Cet accord ne concerne pas les dysfonctionnements résultant de l'utilisation incorrecte du logiciel d'application.
- c) Cet accord ne concerne pas les dysfonctionnements causés par les défauts, dommages ou matériel incompatible au logiciel d'application, des logiciels de base et de l'environnement, bases de données, réseaux locaux et étendus, ainsi que d'autres logiciels d'applications d'exploitation du client, ou problèmes liés aux caractéristiques différentes de l'utilisation de matériaux de ceux recommandés par les constructeurs respectifs.
- d) Cet accord ne couvre pas la réinstallation du logiciel d'application et/ou les activités de restauration des fichiers qui peuvent devenir nécessaires en raison de l'échec des procédures d'archivage ou de sauvegarde du client.
- e) Cet accord ne couvre pas la réinstallation du logiciel d'application et/ou les activités de restauration des fichiers qui peuvent devenir nécessaires en raison de pannes et de défaillances matériel et logiciels de base, des logiciels tiers, les virus, ou encore causés par de mauvaises opérations effectuées par des personnes autres que celles de Zextras Services.
- f) Dans les cas mentionnés ci-dessus, le client peut demander, par écrit, l'intervention d'un spécialiste Zextras Services, pour obtenir une proposition pour l'un des services particuliers mentionnés au point 4.2.
- g) Toute modification ou mises à jour apportées au matériel, les logiciels de base et environnement, bases de données, réseaux locaux et étendus, ainsi que d'autres fonctionnements du logiciel d'application par le client, qui peuvent entraîner des travaux ou activités sur le logiciel d'application, doivent être préalablement convenues avec Zextras Services qui en vérifiera la faisabilité technique préalablement (par ex. : changement de navigateur, changements de sauvegardes, hyperviseurs, datacenters, etc). Toute intervention ayant été faite sans cette vérification préalable auprès de Zextras Services ne

pourra pas donner lieu à une demande d'intervention auprès de nos services sans avoir au préalable commandé l'un des services particuliers du point 4.2.

- h) Ce contrat ne couvre pas les demandes ou interventions en dehors des horaires indiqués dans ce document ou dans l'offre.
- i) Ce contrat ne couvre pas les interventions à la suite des opérations effectuées par du personnel non autorisé par Zextras Services. Pour protéger le client afin qu'il ne se voit pas refusée l'intervention de maintenance, le fournisseur ne lui donnera pas d'accès root au système d'exploitation objet de ce contrat de maintenance. Une console d'admin ou junior admin sera donnée aux administrateurs pour effectuer les modifications nécessaires.
- j) Dans le cas où le client nécessite des opérations de maintenance, mais n'a pas encore eu lieu la signature par le client du contrat de maintenance, il est indiqué que :
 - Zextras Services ne sera pas tenu de fournir les services spécifiques de maintenance;
 - les interventions de maintenance devront être faites par écrit, et seront prises en compte comme commande du contrat de maintenance ou selon les tarifs et procédures prévus.
- k) Le client doit, sous peine de déchéance de toute action, communiquer par lettre recommandée avec accusé de réception à Zextras Services, toute plainte au sujet de la maintenance du logiciel au plus tard quinze (15) jours à compter de la date de l'intervention.

[3.2] - SERVICES PARTICULIERS

[3.2.1] - GÉNÉRALITÉS DES SERVICES PARTICULIERS OPTIONNELS :

Les services particuliers comprennent les activités non incluses dans les services standards fournis dans le contrat de maintenance, tels que par exemple :

- Un audit de la plateforme de messagerie Zimbra;
- La migration ou la récupération de données historiques;
- L'analyse et la réalisation de rapports spécifiques ou modifications de ces rapports;
- Formations;
- L'analyse et la mise en oeuvre de toute modification ad hoc;

- Les activités de saisie de données (ressources) et/ou des données de population (annuaire) dans les tableaux d'application en utilisant des procédures et/ou des scripts spécifiques;
- L'analyse et l'organisation des flux opérationnels;
- Les applications de réinstallation (restauration);
- Les développements spécifiques et zimlets.

Toutes ces actions seront menées à la discrétion des ingénieurs de Zextras Service par connexion à distance et/ou chez le client. La demande de prestations, signée par un représentant autorisé du client, doit être envoyée par écrit à Zextras Services.

Ces services prévoient l'acquisition de services particuliers à payer au fournisseur; à la demande du client.

[4] - OBLIGATIONS DU CLIENT :

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage :

- **à fournir à Zextras Services un accès en ligne de commande sur sa plateforme Zimbra, par SSH en connexion directe depuis les adresses IP des locaux de Zextras Services;**
- à nous fournir les informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans que nous soyons tenus d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude au préalable;
- à prendre les décisions dans les délais et obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires;
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision;
- à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations;
- à nous avertir directement par écrit de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher un quelconque des collaborateurs de Zextras Services avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le client sera redevable envers nous, à titre de clause pénale, d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brute de la personne ainsi débauchée.

[5] - **APPLICATION DES PROPRIÉTÉS DU LOGICIEL :**

Les droits de propriété du logiciel mentionnés dans l'offre et toute modification, la personnalisation et la mise en oeuvre de ces produits appartiennent exclusivement à Zextras Services ou, pour les logiciels dont Zextras Services est distributeur mais non propriétaire, le propriétaire de ces droits, mentionné dans la documentation technique spécifique et commerciale des-dits produits.

Le client reconnaît donc que les produits visés par les présentes conditions générales de vente sont protégés par des droits d'auteur et autres droits de propriété applicable. Tout comportement, acte ou omission en violation de ces droits et les obligations prévues dans ces conditions générales de vente, pourra faire légalement l'objet de poursuites.

[6] - **RESPONSABILITÉ :**

Zextras Services décline toute responsabilité pour l'utilisation frauduleuse ou abusive des systèmes (spam, phishing, usurpation d'identité, etc.), objets de ce contrat.

- a) Zextras Services décline toute responsabilité quant à l'utilisation incorrecte des programmes et mises en oeuvre liées / modifications apportées au programme.
- b) Le client relève Zextras Service de toute responsabilité en cas de perte de données en raison d'une utilisation incorrecte des procédures.

En cas de modification du matériel par le client ou si l'équipement est soumis à des conditions de fonctionnement irrégulières, telles que les conditions environnementales inadéquates, alimentation sur la tolérance, l'abus, la falsification par le client ou par des personnes non autorisées par Zextras Services, ce dernier n'est pas responsable des problèmes exploitation et implémentations connexes aux évolutions faites.

[7] - **RÉSILIATION DU CONTRAT :**

Face à des violations graves et documentées, dont il est possible de déduire l'incapacité de Zextras Services à remplir les tâches qui lui ont été confiées, le client a le droit de résilier le présent contrat totalement ou partiellement, sans préjudice, et a faire valoir son droit d'intenter une action en dommages et intérêts. La communication sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client peut procéder à la résiliation immédiate du contrat dans les cas suivants :

- violations graves des obligations contractuelles, et non résolues à la suite d'avertissements formels du client;
- suspension, négligence ou échec d'effectuer par Zextras Services un ou plusieurs services vendus;
- où le niveau d'efficacité et la qualité du service par Zextras Services ne seraient pas maintenus;
- la violation continue des délais convenus entre les deux parties;
- à la suite de 3 plaintes écrites au sujet du service.

En cas de défaut de paiement, lorsque Zextras Services estime que le client est capable, même temporairement, d'honorer sa dette, Zextras Services a le droit de mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

[8]- DURÉE DU CONTRAT :

Les dates de début et la durée du contrat sont précisées dans l'offre à laquelle ce document est joint.

[9]- JURIDICTION ET LOI APPLICABLE :

Zextras Services étant une succursale de Studio Storti SRL, ce contrat est soumis au droit européen. Pour tout litige, il sera fait attribution de juridiction aux seuls tribunaux de Vicenza, Italie.

Zextras Services

