

Sommaire

2 Conditions Générales

2.1 Conditions Générales Communes

2.2 Conditions Générales spécifiques à la vente des matériels

2.3 Conditions Générales spécifiques à la location des matériels

2.4 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des matériels

2.5 Conditions Générales spécifiques à la sous licence des logiciels

2.6 Conditions Générales spécifiques à la maintenance des logiciels

2.7 Conditions Générales spécifiques aux logiciels de sauvegarde externalisée des données et CLUF du logiciel KOMI CLOUD

2.8 Conditions Générales spécifiques au contrat de Service Box Evolution

2.9 Conditions Générales spécifiques au contrat de maintenance informatique

2.10 Conditions Générales spécifiques au contrat d'assistance utilisateur

2.11 Conditions Générales spécifiques au contrat de sauvegarde externalisée

2.12 Conditions Générales spécifiques aux solutions SaaS associées à OFFICE 365

CONTRAT GLOBAL SERVICES au 18/05/2017

Le contrat GLOBAL SERVICES (ci-après « Contrat ») vaut contrat de vente et/ou contrat de location et contrat de maintenance de produits bureautiques (systèmes d'impression) et de produits informatiques (logiciels et solutions SaaS) et leurs accessoires (le tout ci-après les « Produits »)

Le Contrat contient les conditions particulières qui ont été signées par le Client séparément et les présentes conditions générales communes et spécifiques.

2.1- CONDITIONS GENERALES COMMUNES

Article 2.1.1 – Validité - Formation du contrat - Hiérarchie contractuelle -

Les conditions particulières, les présentes conditions générales communes et spécifiques et les annexes forment l'intégralité des clauses applicables à l'exclusion de tout document antérieur échangé entre les Parties, tels que notamment courriers, documentation commerciale, offres. Toutes les indications figurant sur la documentation commerciale de KMBSF n'ont que valeur indicative. La passation d'une commande entraîne obligatoirement renonciation par le Client à ses éventuelles conditions d'achat.

Les présentes conditions générales peuvent être supprimées ou modifiées par une clause insérée à l'article 1.7 des conditions particulières du Contrat. En cas de différence entre l'exemplaire du Contrat du Client et celui de KMBSF, le Client reconnaît que seul l'exemplaire de KMBSF fera foi, toute modification devant impérativement figurer sur chaque exemplaire pour engager KMBSF. Le Contrat est formé dès sa signature par KMBSF et le Client ; toutefois, la Direction Commerciale de KMBSF se réserve la possibilité de ne pas y donner suite en informant le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de sa signature par le Client. Dans ce cas, KMBSF remboursera au Client l'acompte éventuellement versé sans intérêt ni indemnité quelconque.

Le Client reconnaît expressément qu'il contracte pour les besoins de son activité professionnelle.

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation, prévaudront les conditions particulières puis des conditions générales spécifiques

Article 2.1.2 - Commande

Le Client fixe son choix définitif sur les Produits, objet du Contrat en connaissance exacte de ses besoins et de leurs caractéristiques

techniques qui lui ont été communiquées par tous moyens. Les Produits sont réputés « neufs », ou « occasion ». On entend par « occasion » un Produit révisé garanti pour une durée de deux ans.

En cas d'arrêt de commercialisation ou de lancement d'une nouvelle gamme, KMBSF se réserve la possibilité de livrer des Produits au moins équivalents en remplacement de ceux choisis par le Client.

Article 2.1.3 - Paiement - Pénalités

KMBSF se réserve la possibilité de refuser un paiement partiel. En cas de paiement partiel, son imputation s'effectuera d'abord sur le capital.

Le non-paiement d'une facture à son échéance autorise KMBSF à suspendre toute nouvelle livraison de Produits, de consommables ou de pièces détachées ou toute nouvelle prestation. Le non-respect d'une obligation de paiement à son échéance rend immédiatement exigible la totalité des sommes restant dues incluant celles qui ont fait l'objet d'un règlement non libératoire. Le taux applicable pour le calcul des pénalités pour paiement tardif qui pourraient être facturées sera le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Les factures relatives aux pénalités devront être réglées au comptant, sans escompte. En sus des pénalités de retard, le Client sera redevable d'une indemnité de vingt-cinq (25) euros HT en compensation des frais exposés pour chaque chèque, prélèvement automatique ou effet de commerce revenu impayé et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros TTC par facture. Si KMBSF devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

Article 2.1.4 - Livraison et Réclamation

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et sans engagement de la part de KMBSF ; les retards éventuels ne peuvent donner lieu ni à versement d'indemnités, ni à annulation ou modification du Contrat.

Le transfert des risques a lieu à la livraison.

Le Client doit formuler, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours de la réception des Produits, les réserves circonstanciées auprès du transporteur et toute réclamation relative aux vices apparents ou à la non-conformité des Produits livrés avec la commande auprès de KMBSF. A défaut, KMBSF est déchargée de toute obligation vis-à-vis du Client et/ou du transporteur, et les Produits sont réputés acceptés par le Client. Aucun retour de Produits ne peut être effectué par le Client sans l'accord express écrit de KMBSF. Le Client s'engage à effectuer tous travaux d'aménagement nécessaires pour l'installation des Produits et à rendre conforme leur lieu d'installation aux spécifications établies par KMBSF, avant la date prévue pour la livraison, notamment quant à l'accessibilité, l'hygrométrie, la ventilation, la température, la charge au sol, etc.

Le transporteur de KMBSF livre et installe franco de port et d'emballage les Produits à l'adresse précisée aux conditions particulières. Il raccorde au réseau électrique les Produits le jour de la livraison et fait, en présence du Client, une copie de test attestant de leur bon fonctionnement. Le transporteur présente un bon de livraison au Client qui le signe dès l'installation des Produits.

Le technicien de KMBSF effectue leur connexion à l'environnement informatique du Client dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées après leur livraison. Cette connexion inclut l'installation du pilote sur trois (3) postes maximum et la création d'un bouton de numérisation.

Article 2.1.5 - Reprise et remplacement de l'ancien équipement du Client

Toute demande d'enlèvement d'un ancien équipement du Client doit être précisée à l'article 1.6 des conditions particulières du Contrat. La valeur de l'ancien équipement ne saurait justifier une remise sur le prix du Produit vendu ni représenter un acompte sur les sommes dues à KMBSF. Le Client, au moment de la signature du Contrat, facture KMBSF du montant convenu. Ce montant ne sera réglé que lorsque la totalité de la facture du Produit vendu au Client sera acquittée. Les équipements remplacés par les Produits livrés sont repris, en même temps que la livraison par le transporteur de KMBSF, après accord préalable et écrit de leur propriétaire et dans la limite d'un équipement repris pour un Produit livré.

Article 2.1.6 - Réduction du prix

Le Client ne pourra pas se prévaloir de la possibilité de réduction du prix prévue à l'article 1223 du Code Civil en cas d'exécution imparfaite par KMBSF du Contrat.

Article 2.1.7 - Responsabilité

Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1220 du Code Civil relatives à l'exception d'inexécution par anticipation.

KMBSF ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant du fait d'un tiers, d'une utilisation non conforme, d'une dégradation ou de l'entretien défectueux des Produits par le Client, du non-respect par le Client des prérequis, ni des dommages occasionnés du fait des Produits ou encore des dommages (accident, frais de toute espèce, subis par une personne ou un bien) causés à un tiers par l'utilisation des Produits ou leur manutention par le Client.

Au cas où la responsabilité de KMBSF serait retenue, c'est-à-dire en cas de faute personnelle générant un préjudice direct, et où le Client démontrerait avoir subi un préjudice direct, les Parties conviennent expressément que, toutes sommes confondues, KMBSF ne pourra être obligée de compenser le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la limite maximum de mille cinq cent (1500) euros. KMBSF ne répond ni des dommages indirects, notamment perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et ou à la réputation, ni du manque à gagner ou de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

KMBSF n'encourt aucune responsabilité à raison de l'utilisation par le Client des Produits notamment en matière de reproduction de documents. Le Client devra s'assurer que les documents reproduits ne le soient pas en violation des droits des tiers et s'acquitter de toutes taxes ou redevances en découlant afin que la responsabilité de KMBSF ne puisse en aucun cas être recherchée.

KMBSF n'est liée, en ce qui concerne les Produits connectés, que par ce qui est inscrit sur la fiche de configuration signée par le Client préalablement à la signature du Contrat. En conséquence, KMBSF n'est pas responsable d'un défaut de fonctionnement résultant du fait que le Client n'aura pas donné toutes les précisions utiles sur les systèmes sur lesquels les Produits devaient être connectés. KMBSF ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la destruction éventuelle des données ou des logiciels du Client ni de perte ou altération ou dommage survenus aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs, par suite de son intervention ou de celle de son sous-traitant sur laquelle le Client est réputé avoir donné son accord à défaut d'indication contraire aux conditions particulières. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour se prémunir de ces risques en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires via le réseau ou poste par poste ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente, avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant et leur restitution après l'intervention. De même, il appartient au Client, sauf s'il a souscrit un pack Sécurité, d'écraser lui-même ses données informatiques résiduelles (données de disque dur, adresses e-mail, n° de fax, etc.) avant le retrait des Produits en fin de Contrat.

Lorsque les Produits sont remplacés au titre de la garantie légale, les nouveaux Produits disposent d'un numéro de matricule différent qui se substitue au premier sans que cela entraîne la résolution du Contrat.

Le Client ne peut prétendre à la résolution du Contrat ou à une diminution du loyer en cas de destruction totale ou partielle des Produits survenue par sa faute.

Article 2.1.8 - Frais de dossier et de gestion

Des frais de dossier correspondant à la mise en place administrative du Contrat seront facturés au Client au tarif de quatre-vingt-cinq (85) € HT soit Cent deux (102) € TTC lors de la première facturation au titre de la maintenance et des frais de gestion correspondant à la gestion administrative du Contrat seront facturés au Client au tarif de trente-neuf (39) € HT soit Quarante-six euros et quatre-vingt centimes (46,80) € TTC par an dès la première année après six mois de gestion. D'autres frais de gestion liés notamment à toute modification du Contrat (changement d'adresse, de domiciliation bancaire, demande de transfert, demande de duplicata...) feront l'objet d'une facturation selon le tarif de KMBSF en vigueur au moment de la demande.

Le Client est tenu de fournir un extrait K-bis lors de la signature du contrat ; à défaut KMBSF se réserve la possibilité de se le procurer par ses propres moyens moyennant facturation au Client d'un montant de neuf euros et cinquante centimes (9.5). KMBSF peut remettre au Client une copie de cet extrait.

Article 2.1.9 - Survivance des obligations

En cas de résolution ou de caducité du Contrat, les articles 2.1.3, 2.1.10, 2.3.7 C, 2.3.9 et 2.4.8 C demeureront applicables.

Article 2.1.10 - Clause pénale et frais de procédure

Sans présumer de dommages et intérêts que KMBSF se réserve le droit de réclamer au Client ne s'étant pas acquitté de ses obligations contractuelles, la défaillance du Client entraînera de plein droit l'application d'une clause pénale de quinze (15) % du montant du principal exigible, sans que ce montant ne puisse être inférieur à 150 euros H.T et sans avoir à adresser de mise en demeure au Client par dérogation à l'article 1235.1 du Code Civil. Tous les frais de procédure engagés par KMBSF seront à la charge du Client.

Article 2.1.11 - Imprévision

Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil relatives à l'imprévision.

Article 2.1.12 - Cession

KMBSF pourra céder les droits et obligations prévus au Contrat.

Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation préalable de KMBSF.

Article 2.1.13 - Divisibilité

Le fait pour la Société de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les conditions générales ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative à l'avenir. La reconnaissance de l'invalidité d'une clause ou de toute annexe n'affectera pas la validité des présentes et de toute autre clause.

Article 2.1.14 - Indépendance des Parties

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des Parties indépendantes l'une de l'autre. Le Contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre Partie. Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Article 2.1.15 - Prestations informatiques

KMBSF informe le Client que les prestations informatiques seront effectuées par priorité par la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 809) et à défaut par tout autre sous-traitant. Les termes « Société » ou « KMBSF » employés ci-après font référence à KMBSF, à la société SERIANS ou tout autre sous-traitant.

2.1.15.1. Obligation de moyens

Pour toutes les obligations à sa charge, la Société est tenue à une obligation de moyens.

2.1.15.2. Durée

La durée des prestations informatiques est précisée aux conditions particulières. Cette durée est renouvelable ensuite d'année en année par tacite reconduction dans les mêmes conditions à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration des contrats ou de la période de reconduction en cours.

Toutefois, la Société se réserve la possibilité de mettre un terme à ces prestations à tout moment en cours d'exécution par lettre RAR moyennant respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution de matériels et logiciels.

2.1.15.3. Résiliation - Résolution

A défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du Contrat, et quinze (15) jours après une sommation adressée par lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, les prestations informatiques seront résiliées de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice.

En cas de résiliation anticipée ou de résolution aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la période en cours seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de la Société en réparation de son préjudice réellement subi.

En cas d'application du présent article, toutes les sommes dues par le Client à la Société seront majorées de quinze (15) %. Tous frais engagés par la Société pour le recouvrement de sa créance seront à la charge du Client.

2.1.15.4. Limitation de responsabilité

Tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de la Société est limitée au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze derniers mois précédant la survenance du fait dommageable. 2.1.13.5. Exclusivité

Le Client s'interdit de confier une quelconque mission de supervision à un autre prestataire que la Société pendant toute la durée des prestations informatiques. En cas de violation de cette obligation, la Société sera déchargée de toute responsabilité pour les obligations à sa charge et pourra poursuivre la résolution du Contrat.

2.1.15.6. Non-Sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de la Société au titre d'une éventuelle collaboration

professionnelle. En cas d'inexécution par le Client de cette obligation, la Société sera en droit de demander des dommages-intérêts d'un montant égal à deux (2) ans de salaire brut dudit salarié, quel que soit le montant du préjudice effectivement subi. Cet engagement est valable pendant toute la durée du Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

2.1.15.7. Prescription

Toute action en responsabilité contre la Société est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

2.1.16 Solutions externalisées et solutions SaaS

KMBSF informe le Client que les solutions externalisées et les solutions SaaS seront effectuées par priorité par la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 809) et à défaut par tout autre sous-traitant. Les termes « Société » ou « KMBSF » employés ci-après font référence à KMBSF, à la société SERIANS ou tout autre sous-traitant.

2.1.16.1. Obligation de moyens

Pour toutes les obligations à sa charge, la Société est tenue à une obligation de moyens.

2.1.16.2. Définitions

Les termes ci-dessous définis pris indifféremment au pluriel comme au singulier, auront entre les Parties la signification suivante :

- « catalogue » : catalogue des solutions IT et des services proposés par KMBSF ;
- « Cloud computing » ou « Cloud » : mode de traitement des données du Client, dont l'exploitation s'effectue par l'internet, sous la forme de services fournis par un prestataire choisi par KMBSF. C'est une forme particulière de gérance de l'informatique, dans laquelle l'emplacement et le fonctionnement du nuage ne sont pas portés à la connaissance du Client. Sauf mention expresse, les services sont assurés sur plateforme partagée de type cloud public ;
- « CLUF » : désigne le contrat de licence utilisateur final conclu entre l'éditeur du logiciel et le Client auprès duquel il est mis à disposition par KMBSF ;
- « données » : ensemble des fichiers et contenus du Client hébergé et accessible sur la plateforme Cloud mise à disposition du Client ;
- « éditeur » : entreprise ayant assuré la conception, le développement et la commercialisation d'un logiciel ou d'une application mis à la disposition du Client par KMBSF ;
- « logiciel » : solution logicielle mise à la disposition du Client par KMBSF dans un cloud public ;
- « plateforme » : environnement d'exécution des applications objets des prestations ;
- « SaaS » ou « Software as a Service » : tout service permettant au Client d'avoir accès à des applications logicielles et à ses données dans le Cloud.
- « services » ou « services managés » : ensemble des services souscrits par le Client ;

- « utilisateur » : personne physique sous la responsabilité du Client, ayant souscrit une offre Cloud et utilisant les services souscrits..

2.1.16.3. Durée

La durée d'une solution SaaS est précisée aux conditions particulières ; son point de départ est la recette définitive des services par KMBSF dans les conditions de l'article « Recette » ci-après. Cette durée est renouvelable d'année en année par tacite reconduction avec une augmentation éventuelle de dix (10) % des tarifs indiqués aux conditions particulières à moins que l'une des Parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas les reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration des contrats ou de la période de reconduction en cours.

KMBSF se réserve la possibilité de mettre un terme au Contrat à tout moment en cours d'exécution par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de trois mois en cas d'arrêt de distribution de matériels et/ou de logiciels.

2.1.16.4. Prestations effectuées par KMBSF

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de solution SaaS :

- l'accès à une plateforme Cloud du Client ;
- la reprise et l'hébergement des données du Client ;
- les éventuelles offres spécifiques souscrites par le Client.

2.1.16.5. Prix et facturation

Toute souscription d'une solution SaaS donne lieu à une facturation mensuelle, terme échu. Les prix fixés aux conditions particulières sont payables comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture.

2.1.16.6. Limitation de responsabilité

Tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de KMBSF est limitée d'un commun accord au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait dommageable.

2.1.16.7. CLUF

Toute souscription d'une solution externalisée ou d'une solution SaaS suppose l'acceptation sans aucune réserve du contrat de licence utilisateur final (« CLUF ») des éditeurs en général et de l'éditeur en particulier joint en annexe 3 au Contrat.

2.1.16.8. Recette

Sauf dispositif de recette particulier propre à chaque prestation commandée par le Client, et détaillé dans les conditions générales spécifiques ci-après applicables à cette commande, l'activation du compte Client vaut recette définitive des services.

2.1.16.9. Informatique et libertés Loi de 1978 article 35

Les mesures prises par l'Editeur pour le respect de la loi informatique et libertés sont détaillées dans ses conditions générales d'utilisation des services en ligne, disponibles sur le site internet suivant : www.microsoftvolumeicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeld=46

Le Client a expressément rappelé à KMBSF le caractère stratégique et strictement confidentiel de toutes les données à caractère personnel. Par conséquent, KMBSF reconnaît que l'ensemble de ces données et fichiers sont soumis au respect de la loi « Informatique et libertés » et relève de la vie privée et du secret professionnel. KMBSF s'engage à mettre en place toutes les procédures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la plus grande sécurité.

KMBSF s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations et notamment à :

- ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations qu'elle effectue pour le Client au titre des présentes ;
- ne traiter, consulter les données que dans le cadre des instructions reçues du Client ;
- ne pas insérer dans les fichiers des données étrangères ;
- à prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers ;
- s'interdire la consultation, le traitement de données autres que celles concernées par les présentes et ce, même si l'accès à ces données est techniquement possible.
- s'interdire de divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données exploitées ;
- s'interdire de prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soit la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillis par elle au cours de l'exécution du Contrat.

KMBSF s'engage conformément aux termes de l'article 35 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données des fichiers et notamment empêcher toute déformation, endommagement, perte ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement. KMBSF s'engage à maintenir ses moyens tout au cours de l'exécution des présentes et à défaut, à en informer immédiatement le Client.

En tout état de cause, KMBSF s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données et des fichiers, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure.

KMBSF peut sous-traiter, au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, tout ou partie des prestations, notamment vers un pays qui n'est pas situé dans le territoire de l'Union européenne. KMBSF ou son sous-traitant transmettra ou mettra à disposition sur le site www.microsoftvolumeicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=46, les clauses contractuelles types destinées à sécuriser les transferts opérés, sans préjudice des démarches d'autorisation ou de déclaration applicables selon la réglementation en vigueur.

2.1.16.10. Résiliation - Résolution

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations contractuelles non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra prononcer la résolution ou la résiliation de la solution externalisée ou solution SaaS aux torts exclusifs de la Partie défaillante sans préjudice de tous dommages et intérêts auquel elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à KMBSF et les redevances à échoir jusqu'au terme de la durée de la solution externalisée ou solution SaaS seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de la résiliation, nonobstant toute demande complémentaire de KMBSF en réparation de son préjudice réellement subi. En cas d'application du présent article, toutes les sommes dues par le Client à KMBSF seront majorées de 10%.

2.1.16.11. Liste des annexes

Les annexes sont les suivantes :

- Annexe 1 : « Prérequis Office 365 » ;
- Annexe 2 : « CLUF » ;
- Annexe 3 : « SLA ».

Article 2.1.17 - Taxes, frais, amendes

Le Client supporte seul les taxes, frais et impôts qui pourraient être dus au titre de la location, qu'ils soient à la charge de KMBSF propriétaire ou du Client; à cet effet le Client s'engage également à effectuer au profit de KMBSF tout paiement complémentaire au titre des loyers de telle sorte que KMBSF perçoive des loyers nets de toute retenue à la source éventuellement applicable. Leurs variations éventuelles au cours de la location seront répercutées sur le Client. Il doit régler les amendes et contraventions entraînées par négligence ou par l'observation de la réglementation en vigueur et en rembourser le montant à KMBSF si KMBSF en a fait l'avance.

2.1.18 - Communication des informations

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la suite, les informations personnelles recueillies auprès du signataire par KMBSF, en qualité de responsable du traitement, à l'occasion de la signature du Contrat sont nécessaires à sa mise en place et à sa gestion. Elles pourront faire l'objet de traitements informatisés et être principalement utilisées par KMBSF et le cessionnaire éventuel du matériel objet du Contrat, pour les finalités suivantes : connaissance du Client, gestion de la relation commerciale et financière, des assurances, octroi de crédits, gestion des produits et services, recouvrement, prospection et animation commerciale, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude. Ces données personnelles seront couvertes par le secret professionnel. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires, KMBSF ou le cessionnaire pourra être tenu de communiquer des informations à des autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. En outre, le signataire autorise expressément KMBSF et le cessionnaire éventuel à partager les données à caractère personnel le concernant et leurs mises à jour éventuelles avec toute entité de leur Groupe respectif, à des fins de prospection commerciale ou en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés. Le signataire autorise également la communication le cas échéant d'informations le concernant à une ou plusieurs sociétés du Groupe de KMBSF et du cessionnaire, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe. Les données recueillies peuvent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne tout en garantissant le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données. Enfin, le signataire autorise expressément KMBSF et le cessionnaire à communiquer ses coordonnées personnelles à des instituts d'enquêtes ou de sondage, sachant que le signataire n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que les données sont détruites après traitement. Le signataire s'engage auprès de KMBSF et les cessionnaires à (i) informer toutes personnes physiques dont les données personnelles seraient traitées dans le cadre du présent article d'un tel traitement et (ii) obtenir leur consentement préalable à tout traitement de données personnelles envisagé dans l'article. Le signataire peut, à tout moment, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par KMBSF ou le cessionnaire éventuel pour des motifs légitimes ou obtenir la liste des entités du Groupe susceptibles d'être bénéficiaires desdites données à caractère personnel, en écrivant par simple lettre à l'adresse du siège social de KMBSF ou du cessionnaire éventuel, les frais de timbre étant remboursés sur simple demande de sa part.

2.1.19 - Force majeure

Tout cas de force majeure suspend, pendant sa durée, l'exécution du Contrat et prolonge d'autant tout délai associé et empêche l'une des Parties d'être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du Contrat dans un délai de soixante (60) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du Contrat ou de sa résolution.

Il faut entendre par « cas de force majeure » tout événement échappant au contrôle de l'une des Parties et rendant impossible l'exécution du Contrat, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment d'une intervention réalisée par KMBSF dans le cadre de l'exécution du Contrat sera considéré comme un cas de force majeure. Les Parties définissent également comme cas de force majeure une catastrophe naturelle, une grève générale ou des salariés des Parties ou de leur sous-traitant, tout événement extérieur au Prestataire ou son sous-traitant empêchant la circulation de véhicules, un état de guerre, la défaillance du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, le bogue informatique, la perte de connectivité Internet due aux opérateurs, un acte de piratage informatique et plus généralement tous les cas reconnus par la loi et la jurisprudence françaises.

2.1.20 Dispositions générales

Propriété intellectuelle

Les éléments appartenant à KMBSF, tels que les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les moteurs de recherche, les bases de données, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont sa propriété exclusive.

Prescription

Toute action en responsabilité contre KMBSF est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

Tolérance

Les Parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des Parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

Convention de preuve

Les documents sous forme électronique échangés entre les Parties feront preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

Article 2.1.21 – Droit applicable et clause attributive de compétence

LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE CONTESTATION, LE DIFFEREND SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, SEUL COMPETENT, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS. TOUTE ACCEPTATION DE TRAITE OU AUTRE EFFET DE COMMERCE NE PEUT VALOIR NI NOVATION NI DEROGATION A CETTE CLAUSE.

2.2- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA VENTE DES MATERIELS

Article 2.2.1 - Commande

KMBSF se réserve le droit de modifier les caractéristiques des Produits figurant sur sa documentation commerciale ou de cesser la commercialisation d'un Produit sans préavis ni obligation de sa part. Seule une modification importante et substantielle des caractéristiques des Produits survenue avant la livraison pourra permettre au Client d'annuler le contrat de vente. Dans ce cas, la seule obligation de KMBSF sera la restitution de l'acompte versé, sans intérêt ni indemnité quelconque.

Article 2.2.2 - Prix

Les Produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

Le prix s'entend hors taxes.

Article 2.2.3 - Paiement

Les Produits sont intégralement payables au comptant sans escompte. En cas de paiement différé ou à terme, le paiement s'entend non pas de la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais du règlement effectif à l'échéance convenue. Un acompte peut être convenu entre les Parties dont le non-paiement peut autoriser KMBSF à suspendre la livraison des Produits.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF.

Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie d'un acompte plus important ou d'un paiement comptant.

Article 2.2.4 - Réserve de propriété

KMBSF SE RESERVE LA PROPRIETE DES PRODUITS, PIECES ET CONSOMMABLES, OBJET DE LA VENTE JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES, PAR LE CLIENT. LE PAIEMENT DU PRIX S'ENTEND DE L'ENCAISSEMENT EFFECTIF, LA REMISE D'UNE TRAITE OU DE TOUT AUTRE TITRE CREANT UNE OBLIGATION DE PAYER MAIS NE CONSTITUANT PAS UN PAIEMENT. EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE SEULE ECHEANCE, LA RESTITUTION DES PRODUITS LIVRES POURRA ETRE RECLAMEE PAR KMBSF PAR TOUS MOYENS. KMBSF IMPUTERA LES ACOMPTES QUI AURAIENT PU ETRE VERSES PREALABLEMENT A LA RESILIATION DU CONTRAT, QUI INTERVIENDRA DE PLEIN DROIT A SA DEMANDE PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION EN CAS DE NON-PAIEMENT D'UNE ECHEANCE, SUR LA DIFFERENCE ENTRE LE PRIX DE VENTE FACTURE AU CLIENT ET LA VALEUR VENALE DU PRODUIT REPRIS. LES DISPOSITIONS CI-DESSUS NE FONT PAS OBSTACLE DES LA LIVRAISON DES PRODUITS AU TRANSFERT AU CLIENT DES RISQUES DE PERTE OU DE DETERIORATION DES PRODUITS SOUMIS A RESERVE DE PROPRIETE. LE CLIENT DEVRA SOUSCRIRE UNE ASSURANCE EN VUE DE GARANTIR LES RISQUES NES A COMPTE DE LA LIVRAISON DES PRODUITS. IL COMMUNIQUERA A KMBSF UN JUSTIFICATIF DE CETTE POLICE D'ASSURANCE ET DES PRIMES ACQUITTEES. LE CLIENT S'INTERDIT TOUT ACTE DE DISPOSITION OU DE TRANSFORMATION AVANT PAIEMENT COMPLET DU PRIX SAUF ACCORD PREALABLE DE KMBSF AINSI QUE DE DONNER EN GAGE OU DE CEDER A TITRE DE GARANTIE LA PROPRIETE DES PRODUITS.

LE CLIENT SERA TENU DE PRENDRE LES DISPOSITIONS NECESSAIRES POUR QUE LES PRODUITS VENDUS RESTENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX, IDENTIFIABLES COMME LA PROPRIETE DE KMBSF. EN CAS DE SAISIE OU D'AUTRE OPERATION SIMILAIRE OPEREE PAR DES TIERS SUR LES PRODUITS. LE CLIENT EST TENU D'EN INFORMER IMMEDIATEMENT KMBSF AFIN DE LUI PERMETTRE DE S'Y OPPOSER ET DE PRECISER SES DROITS. SI LA SAISIE A EU LIEU NEANMOINS, LE CLIENT DOIT SUPPORTER TOUS LES FRAIS ET HONORAIRES DE LA PROCEDURE DE MAINLEVEE, IL SERA RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE QUI POURRAIT RESULTER DU DEFAUT OU DU RETARD DE L'INFORMATION DE KMBSF. LE CLIENT EST CEPENDANT AUTORISE A REVENDRE LES PRODUITS LORSQUE CETTE VENTE ENTRE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION NORMALE DE SON ETABLISSEMENT. TOUTEFOIS IL S'OBLIGE EN CAS DE REVENTE A INFORMER LES SOUS-ACQUEREURS QUE LES DITS PRODUITS SONT GREVES D'UNE CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE ET A AVERTIR KMBSF DE CETTE CESSION AFIN QU'ELLE PUISSE PRESERVER SES DROITS ET, LE CAS ECHEANT, EXERCER UNE REVENDICATION SUR LE PRIX DE REVENTE A L'EGARD DU SOUS-ACQUEREUR. IL S'ENGAGE A COMMUNIQUER A KMBSF, DANS CES CAS ET SUR SIMPLE DEMANDE, LES NOMS ET ADRESSES DE SES ACHETEURS, AINSI QUE LE MONTANT DU PRIX RESTANT DU PAR EUX. LA PRESENTE CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE S'APPLIQUE EGLEMENT AU CAS OU, LE CONTRAT VALANT BON DE COMMANDE POUR LOCATION FINANCIERE, LA SOCIETE DE FINANCEMENT ANNULERAIT LE CONTRAT DE LOCATION FINANCIERE SIGNE AVEC LE CLIENT ALORS QUE CE DERNIER A ETE LIVRE DES PRODUITS.

Article 2.2.5 - Clause résolutoire

KMBSF se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat de vente après une mise en demeure avec accusé de réception restée en tout ou partie sans effet après un délai de huit (8) jours, en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.2.3 et 2.2.4 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de ne pas disposer ou transformer ou mettre en gage ou céder le Produit.

2.3- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA LOCATION DES MATERIELS

Article 2.3.1 - Durée de location

Le contrat de location entre en vigueur dès sa signature par les Parties ; sa durée irrévocable est précisée aux Conditions Particulières ; à défaut, elle est de 60 mois. Cette durée démarre (i) à la date d'exigibilité du premier loyer, soit le premier jour du trimestre civil suivant la date de transfert de propriété au locateur ou (ii) à la date de signature du bon de livraison établi à la livraison de l'ensemble des Produits si le

loueur est également le fournisseur. Dans ce dernier cas, la date d'exigibilité du premier loyer sera le premier jour du trimestre civil suivant la date de signature du bon de livraison. Un loyer intercalaire est émis dès la livraison des Produits, correspondant à leur mise à disposition par KMBSF, calculé au prorata des jours restants entre la date de livraison des Produits et le premier jour du trimestre civil suivant. À la fin de la durée irrévocable du contrat de location, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour des périodes de douze (12) mois sauf envoi par le Client ou par KMBSF, au moins trois mois avant la date d'expiration, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

Article 2.3.2 - Loyer - Autres frais

Le loyer s'entend hors taxes et à terme "à échoir".

Il s'agit d'un loyer fixe. Les frais de livraison et d'installation, d'enlèvement d'anciens Produits ou de portage spécial indiqués aux conditions particulières font l'objet d'une facturation séparée.

Article 2.3.3 - Paiement

Les factures relatives au loyer "à échoir" et aux autres frais sont adressées au Client trimestriellement. Les loyers sont intégralement payables par mandat de prélèvement à la date figurant sur la facture. Le Client signera à cet effet un mandat de prélèvement et remettra un relevé d'identité bancaire le jour de la signature du Contrat. En cas de non-paiement par le Client d'un seul loyer, KMBSF se réserve la possibilité d'obtenir la restitution des Produits sur simple ordonnance de référé du Tribunal de Commerce.

Article 2.3.4 - Propriété - Sous-location - Cession - Nantissement - Saisie des Produits

Les produits loués demeurent la propriété de KMBSF. Le Client s'engage à ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits désignés aux conditions particulières et à ne pas les mettre à la disposition d'un tiers pendant tout ou partie de la durée du contrat de location ou encore à ne pas les grever d'un nantissement, charge ou servitude.

De même, le Client est tenu, si un tiers venait à faire valoir des prétentions sur les Produits par opposition ou saisie, de protester contre ces prétentions et d'en aviser KMBSF par écrit dans les plus brefs délais pour lui permettre de sauvegarder ses intérêts. Si la saisie a eu lieu néanmoins, le Client doit supporter tous les frais et honoraires de la procédure de mainlevée, il sera responsable de tout dommage qui pourrait résulter du défaut ou du retard de l'information de KMBSF.

Article 2.3.5 - Limitation de responsabilité - Assurances

Tant que les Produits sont sous sa garde, le Client est responsable de la perte ou de tous dommages subis par eux et, par dérogation à l'article 1732 du Code Civil, y compris en l'absence de faute de sa part, ainsi que tous dommages causés par ceux-ci.

Le Client s'oblige à souscrire une police d'assurance garantissant tant les Produits que sa responsabilité civile. Il devra remettre à KMBSF une justification de cette police d'assurance et du paiement des primes à leurs échéances. La police d'assurance devra stipuler que le souscripteur agit tant pour son compte que pour le compte de KMBSF, propriétaire des Produits, avec renonciation aux recours contre ce dernier, et paiement de toute indemnité entre ses mains. Le Client devra informer KMBSF de la survenance de tout sinistre subi ou causé par les Produits, de toute destruction ou disparition des Produits dans un délai de deux (2) jours ouvrés en précisant ses circonstances et ses conséquences.

En cas de destruction totale ou disparition des Produits, le contrat de location sera résilié de plein droit et le Client devra verser à KMBSF une indemnité compensatrice majorée de la T.V.A. égale à la somme des loyers restant à échoir au jour du sinistre, sous déduction de l'indemnité reçue par KMBSF de la compagnie d'assurance. Pour un sinistre partiel, la remise en état des Produits sera réalisée par KMBSF aux frais du Client, sous déduction de l'indemnité reçue de la compagnie d'assurance. Le versement des loyers ne sera pas interrompu pendant cette période de réparation.

Article 2.3.6 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, notamment en ce qui concerne l'environnement, les fournitures, les consommables et l'alimentation électrique,
- ne pas déplacer les Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du contrat de location,
- ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF.

- Restituer les Produits à la fin de la location.

Article 2.3.7 - Résiliation

A. Chaque partie pourra résilier, de plein droit, le contrat de location, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées aux articles 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5 et 2.3.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement, son obligation de ne pas vendre, prêter, sous-louer les Produits, de ne pas les mettre à la disposition d'un tiers, de ne pas les grever d'un nantissement, d'une charge ou d'une servitude, son obligation de souscrire une assurance, son obligation de garde des Produits.

B. KMBSF aura, en outre, la faculté sans mise en demeure de résilier de plein droit le contrat de location ou d'en suspendre l'exécution, le Client restant tenu à l'exécution des siennes, dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due par le Client au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance,
- disparition ou diminution des garanties et suretés consenties,
- changement de nature juridique, financière ou autre, concernant la structure, l'actionariat, les statuts, les activités ou les biens du Client susceptibles d'influer défavorablement sur son activité, son patrimoine ou sa situation économique ou financière ou sa capacité à exécuter ses obligations au titre de la location.

C. Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de location, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client, en réparation du préjudice subi, d'une indemnité égale à 100% du loyer fixe multiplié par le nombre de loyers restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de location. Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables. En cas de résolution ou de résiliation du contrat de location, KMBSF sera en droit de faire procéder immédiatement à l'enlèvement des Produits et d'exiger le paiement de toutes sommes dues par le Client ainsi que de tous frais résultant de la résolution et de l'enlèvement. Le Client reconnaît que la durée du contrat de location est une clause essentielle de contrepartie de laquelle KMBSF a déterminé le loyer. Toute rupture anticipée entraînerait donc un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat pour KMBSF qui serait ainsi fondée à en demander réparation par l'application de cette clause.

Article 2.3.8 - Propriété et restitution des Produits

Les Produits loués demeurent la propriété de KMBSF. A la résolution, la résiliation anticipée ou à l'échéance du Contrat signé entre le Client et KMBSF, les frais d'enlèvement et de transport des Produits, effectués par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix, sont à la charge du Client au tarif en vigueur au jour de la demande. Le Client devra obligatoirement faire effectuer, à sa charge selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, la désinstallation des Produits uniquement par KMBSF avant leur enlèvement et transport.

En cas de retard dans la restitution des Produits, excédant huit (8) jours, le Client est redevable, sans mise en demeure, d'une indemnité de privation de jouissance égale au montant du loyer du dernier terme pour chaque période de retard correspondant à la durée de ce terme, toute période commencée étant due en entier.

Cette indemnité, prise dans sa globalité, sera majorée de 15% en cas d'impossibilité pour le Client de restituer les Produits.

Article 2.3.9 - Cession du contrat de location

KMBSF pourra céder librement les Produits et les droits et obligations issus du contrat de location à toute personne morale de son choix (ci-après « Cessionnaire »), notamment à son partenaire financier, ou substituer toute personne morale ou physique de son choix. Le Client reconnaît que la cession lui sera parfaitement opposable dès que le Cessionnaire ou KMBSF aura procédé à sa notification par voie de lettre recommandée avec avis de réception, et s'engage dès lors à régler à la date d'exigibilité des factures au Cessionnaire l'ensemble des loyers dus et/ou restant à courir au jour de la réception de ladite notification. Il est ici précisé que le Cessionnaire ne pourra pas réclamer au Client les loyers déjà versés au à KMBSF avant la notification.

Le Client locataire reconnaît expressément que le Cessionnaire n'étant pas partie prenante à la configuration, à l'installation et à l'entretien des Produits loués mais intervenant à titre purement financier, il renonce à tout recours contre le Cessionnaire à ce titre et du fait de la fabrication, de la livraison, de l'installation et de la maintenance des Produits mais conserve tous ses recours contre le Prestataire qui demeure titulaire des obligations relatives à la maintenance des Produits. Dès lors, le Client locataire s'engage à régler l'ensemble des loyers dus ou restant à courir au jour de la notification de la cession sans pouvoir opposer au Cessionnaire aucune déduction, compensation de créance ou exception d'aucune sorte qu'il aurait à l'encontre de KMBSF.

2.4 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES PRODUITS

Article 2.4.1 - Validité et objet

Le Client reconnaît que le contrat de maintenance n'est pas un accessoire du contrat de vente, ou du contrat de location.

Le contrat de maintenance constitue une obligation de moyen à la charge de KMBSF.

Le Client fixe son choix définitif sur les services de maintenance en connaissance exacte de ses besoins et des caractéristiques présentées par lesdits services pour chaque Produit commercialisé par KMBSF.

Lorsque le contrat de maintenance est signé avec une entité soumise aux règles de la commande publique, il constitue le Cahier des Clauses Administratives Particulières à défaut d'établissement par cette entité d'un tel Cahier.

KMBSF se réserve la possibilité de recourir à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution de la maintenance sans que cela emporte cession du contrat de maintenance au profit du sous-traitant.

Article 2.4.2 - Description de la maintenance

2.4.2.1 Il existe deux types de maintenance: le relevé compteur et le forfait auxquels s'ajoutent le service Excelcio Sérénité (S) ou le service Excelcio Premium (P) en fonction du Produit. Dans le cadre du relevé compteur, le Client s'engage à régler les pages réalisées selon les tarifs déterminés aux colonnes « Prix à la page... » de l'article 1.4.1 des conditions particulières. Au cas où le Client ne réalise aucune page pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de facturer un nombre de pages en se basant sur la moyenne des pages effectuées par le Client sur la précédente période de trois (3) mois. Dans le cadre du forfait, le Client s'engage à réaliser mensuellement un certain nombre de pages déterminé aux colonnes « Nombre de pages engagées mensuellement » de l'article 1.4.1 des conditions particulières et à régler les montants des engagements prévus aux colonnes « Montant mensuel forfaitaire minimum ... » de ce même article.

Le Service Pack Premium (P) payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond à la mise à jour des versions des logiciels pour les fonctions impression et numérisation, la main d'œuvre, les déplacements et les pièces détachées pour les fonctions impression et numérisation, l'accès à la hot line spécialisée au 0825 350 350 (0,34 € TTC/mn) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 18 heures, le remplacement du contrôleur d'impression en cas d'impossibilité de solutionner le problème dessus, l'accès aux informations « Ebizhub » sur le site www.konicaminolta.fr rubrique support et une participation aux frais de gestion administrative.

Le Service Pack Sérénité (S) payé selon la périodicité déterminée à l'article 1.5 des conditions particulières et selon le tarif mensuel indiqué à la colonne « Excelcio » correspond au Pack Premium avec, en plus, le diagnostic à distance, la gestion de la livraison des consommables, et la maintenance préventive.

Le Service Pack Sécurité correspond à la personnalisation de la sécurité des données enregistrées sur le disque dur du Produit du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

Le Pack Compensation Carbone correspond aux prestations suivantes :

- Réception, sur adresse email du Client, une seule fois dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la signature du Contrat, d'un certificat par projet soutenu, d'un certificat de revue décrivant le(s) modèle(s) de système(s) d'impression compensé(s), d'un certificat récapitulant le montant des émissions compensées et d'un lien sur lequel le Client pourra télécharger, autant de fois qu'il le souhaite, des stickers sous format dématérialisé, sous quatre versions différentes (« Basic », « Basic with Q-R code », « Powered by ClimatePartner », « Powered by ClimatePartner with Q-R code »), en trois couleurs, en neuf langues et en quatre formats (PDF, EPS, PNG et JPEG).
- Consultation et utilisation des informations sur les projets soutenus sur <http://www.konicaminolta.fr/fr/solutions-dentreprise/developpement-durable/compensation-carbone.html> ou <http://fpm.climatepartner.com/tracking/> + le numéro d'identification du Pack indiqué sur les certificats précités. Le numéro d'identification précisé sur les certificats est personnel au Client et ne doit pas être divulgué à des tiers qui pourraient avoir accès aux informations et documents précités. Il est précisé que des données à caractère personnel du Client pourront être transférées à un prestataire tiers certificateur de l'opération Compensation Carbone, qui ne les transférera qu'au sein de l'Union Européenne.

Le Service Pack Eco correspond aux paramétrages des éco-fonctionnalités du système d'impression et de son pilote d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

Le Service Pack Identité Clients correspond au paramétrage pour la personnalisation du panneau de commandes du système d'impression du Client selon les prérequis indiqués dans la fiche de configuration liée à cet effet.

Une page "couleur" est réalisée en utilisant au moins une des couleurs suivantes : cyan, jaune ou magenta ; une page "noir et blanc" est réalisée en n'utilisant que le noir.

Il est expressément précisé que le nombre donné par KMBSF de pages réalisables par dose de toner est calculé en fonction d'un taux de couverture moyen de cinq (5) %. En cas de consommation de toner supérieure à cette norme, du fait des besoins spécifiques du Client, les doses de toner fournies en sus feront l'objet d'une facturation séparée au tarif en vigueur le jour de la commande.

Les commandes de toner faites par le Client ne pourront pas excéder trois mois de consommation.

Le Service Clientèle de KMBSF chargé de l'exécution de la maintenance intervient sur appel téléphonique au centre de dépannage, sur demande du Client par Internet ou sur appel par le système ARCHANGE. Ses interventions ont lieu entre 8 heures 30 et 17 heures 30, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés ou chômés. En dehors de cette période, les interventions sont facturables au tarif en vigueur.

KMBSF effectue la maintenance au lieu d'installation des Produits précisé aux conditions particulières ; tout changement de lieu d'installation devra être préalablement communiqué par le Client à KMBSF qui lui fera connaître si son organisation lui permet de maintenir l'exécution de la maintenance. Dans la négative, il est fait application de l'article relatif à la résolution du contrat de maintenance ci-dessous.

2.4.2.2 La maintenance portant sur le(s) Produit(s) désigné(s) à l'article 1.2 des conditions particulières inclut :

- la fourniture des consommables (encre, tambour, développeur, toner),
- le dépannage et l'entretien (le temps de déplacement compris).

- le remplacement des pièces détachées défectueuses, sauf si l'origine de cette défectuosité est de la responsabilité du Client. KMBSF s'engage à garder un stock de pièces détachées pendant une durée de sept (7) ans pour les Produits neufs à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.

Sont strictement exclues sauf mentions contraires aux conditions particulières :

- la fourniture de papier, de transparents, d'étiquettes et de tout autre support,
- la fourniture d'agrafes, de colle, d'intercalaires, de chemises et de tout autre matériel de réalisation de documents,
- les opérations de changement des consommables.

2.4.2.3 Archange - SBE - Remote Panel

ARCHANGE est un système d'assistance télématique à distance offrant de la maintenance préventive et proactive, du télédiagnostic et de la téléassistance pour les Produits connectables au système. Le Client reconnaît et accepte que les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle relatifs au système ARCHANGE sont détenus par KONICA MINOLTA BUSINESS INCORPORATED qui a développé ce système.

Le Client ne doit pas utiliser ARCHANGE dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières. Le boîtier et/ou la carte SIM du système Archange insérés dans les Produits restent la propriété de KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement du service Archange :

- Pour la connexion WebDAV = une connexion des Produits au réseau interne du Client et un accès permanent à Internet en https,
- Pour la connexion Email Simplex = une connexion des Produits au réseau interne et un accès permanent à un serveur de messagerie du Client par le protocole SMTP,
- Pour la connexion fax = une connexion des Produits à une ligne fax analogique en appels entrant et sortant,
- Pour la connexion modem GPRS = une installation des Produits à un endroit disposant d'une couverture de réseau téléphonique mobile.

Si le choix du type de connexion effectué par le Client à l'article 1.4.3 des conditions particulières s'avère techniquement impossible, KMBSF pourra à sa seule discrétion changer le type de connexion.

« La SERVICE BOX EVOLUTION ou tout autre boîtier ayant les mêmes fonctionnalités que celui qui lui serait substitué, ci-après « SBE », est un outil de relevé automatique des compteurs des systèmes d'impressions Konica Minolta. Le Client reconnaît et accepte que la propriété, les droits d'auteurs et autres droits de propriété intellectuelle relatifs à la SBE sont détenus par KMBSF qui a développé cet outil. L'installation de la SBE sera effectuée par le Client conformément au guide d'installation qui lui sera fourni. Le Client ne devra pas utiliser la SBE dans d'autres locaux et avec d'autres Produits que ceux indiqués aux conditions particulières. Le Client s'engage à respecter le guide d'utilisation qui lui sera fourni avec la SBE. Au terme du contrat de maintenance, le Client aura l'obligation de restituer à KMBSF la SBE par un colis qui lui sera envoyé et prépayé par KMBSF.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement de la SBE :

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés ;
- le port 443 doit être ouvert ; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS ;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni ;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

Remote Panel est un service qui permet à KMBSF de prendre le contrôle à distance de l'écran des Produits du Client - ce qu'il accepte expressément - afin de l'assister dans le paramétrage et/ou la résolution de pannes. Il appartient au Client de fournir et de maintenir une connexion HTTPS (Port 443) pour le fonctionnement du service Remote Panel. Le serveur gérant la communication avec le Produit du Client est basé sur un site du Groupe KONICA MINOLTA dans une DMZ de ses services informatiques protégée par un Firewall et paramétrée suivant une règle du Modèle Privilage ; KMBSF configurera le Produit du Client pour pouvoir communiquer en HTTPS (Port 443) avec ce serveur. La communication ne peut ensuite être établie que sur requête du Client qui appelle la hotline de KMBSF et communique le code d'accès aléatoire affiché à l'écran de son Produit pour permettre l'ouverture de l'accès au Remote Panel. La hotline de KMBSF a alors accès aux informations visibles sur l'écran du Produit, à certains paramètres ainsi qu'au contenu d'éventuelles boîtes créées sur le Produit ; ce que le Client accepte expressément. Pendant toute la durée de l'intervention à distance, le Client pourra suivre sur son écran en temps réel les manipulations et interrompre à tout moment la connexion.

2.4.2.4 Relevé des compteurs

Les compteurs des Produits sont communiqués par la SBE ou tout autre boîtier ou par le système ARCHANGE ou tout autre système choisi à l'article 1.4.3 des conditions particulières ou par le Client ou par KMBSF pour facturer les pages effectuées. A défaut, KMBSF facturera les pages selon une estimation basée sur les compteurs communiqués ou relevés antérieurement ou sur le volume mensuel moyen de pages effectuées par ce type de Produit au niveau national.

Dans les cas où les compteurs sont relevés à la fois par la SBE ou tout autre boîtier et le système ARCHANGE, KMBSF facturera les copies en priorité sur la base des compteurs relevés par la SBE ou tout autre boîtier.

2.4.2.5 Prise en main des utilisateurs

Le technicien de KMBSF effectuera un accompagnement à l'utilisation des différentes fonctions de base des Produits dans la limite de cinq (5) personnes dès leur connexion, d'une durée de quinze (15) minutes pour les Produits imprimantes et de vingt (20) minutes pour les Produits multifonctions. Cette prise en main couvre les points suivants :

- Réalisation de copie (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Réalisation d'une impression (recto verso, sélection supports papier, finition, nombre d'exemplaires),
- Numérisation d'un document,
- Résolution d'un problème de serrage papier,
- Remplacement des consommables,
- Archange (type de connexion, fonctionnalités assurées, règles à respecter),
- Si option Fax installée, envoi d'un fax.

Au-delà de cette prise en main, le Client peut recevoir une formation complémentaire sur site ou par sessions d'e-training selon des modalités, notamment financières, à convenir ultérieurement entre les Parties.

Article 2.4.3 - Durée de la maintenance

La durée initiale du contrat de maintenance qui court à compter de sa signature par les Parties, est précisée aux conditions particulières ; à défaut elle est de 60 mois pour un Produit neuf et de 36 mois pour un Produit d'occasion. Pour les Produits neufs uniquement, le contrat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze mois sauf envoi par le Client ou KMBSF, au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours, d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant son refus de renouveler.

Article 2.4.4 - Prix - Révision des prix

Les pages ou copies sont comptées en unités de comptage sur la base d'un document au format A4, grâce aux compteurs incorporés aux Produits. Ainsi, un document au format A3 vaut deux unités et quatre unités en recto verso, deux scans valent une unité, le format bannière est facturé un nombre de A4 en fonction de la longueur de la bannière imprimée, un document au format A4 recto verso vaut deux unités. KMBSF appliquera au Client des frais de facturation d'un montant de 4,75 euros HT par facture.

Les prix sont révisés à la hausse de plein droit, et sans autre avis, chaque année à la date anniversaire de la signature du Contrat de maintenance, en fonction de l'évolution du dernier Indice Coût Horaire du Travail Révision ICHT Rev 2009 connu le jour de révision avec une majoration de cinq (5) points ; l'indice de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat. Dans l'hypothèse où l'indice ICHT Rev 2009 viendrait à disparaître, il sera substitué par l'indice le plus proche. Au-delà de la période initiale, les prix seront révisés à la hausse selon les modalités du paragraphe précédent mais l'évolution du dernier indice sera majorée de vingt (20) points. En cas de disparition du Produit, les copies non encore facturées le seront sur la base de la consommation des six derniers mois connus. À l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance ou en cas de résolution avant l'expiration desdites périodes à l'initiative de KMBSF ou du Client, les frais d'enlèvement et de transport des Produits seront à la charge du Client.

Article 2.4.5 – Paiement

Les factures sont "terme à échoir".

Elles sont payables immédiatement par prélèvement automatique par décade à la date figurant sur la facture.

Article 2.4.6 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- payer le prix convenu,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF,
- utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF,
- fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation.

Les interventions rendues nécessaires par des pannes résultant de la négligence du Client et/ou du non-respect des obligations ci-dessus, seront facturées (pièces, main d'œuvre et déplacement) au Client en plus de la tarification prévue au Contrat.

Article 2.4.7 - Responsabilité

Le Client signera avant ou concomitamment à la signature du Contrat, une fiche de configuration dont l'objet est de décrire son environnement informatique afin de vérifier sa compatibilité avec les Produits choisis au Contrat et d'indiquer l'ensemble des prérequis du Client et paramétrages nécessaires pour pouvoir bénéficier desdits Produits. KMBSF ne sera pas responsable d'un défaut de fonctionnement des Produits dès lors que le Client n'aura pas fourni toutes les précisions utiles sur son environnement informatique ou dès lors que le Client aura changé son environnement informatique par rapport à celui décrit sur la fiche de configuration.

KMBSF ne sera pas responsable en cas d'impossibilité de fournir les Produits choisis par le Client dès lors que le Client n'aura pas respecté les prérequis ni donner tous les paramétrages utiles.

Article 2.4.8 - Clause résolutoire

A. Chaque partie pourra résilier le contrat de maintenance, en cas d'inexécution par l'autre partie des obligations résultant de ses conditions générales ou particulières, huit (8) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, notamment en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations précisées à l'article 2.4.6 ci-dessus ; à savoir son obligation de paiement du prix, obligation de n'effectuer et de ne laisser effectuer aucune intervention technique sur les Produits autrement que par l'intermédiaire d'un technicien ou d'un sous-traitant de KMBSF, obligation d'utiliser uniquement les consommables fournis par KMBSF, obligation d'utiliser les Produits conformément aux spécifications de leur manuel d'utilisation, obligation de ne pas modifier, altérer ou adjoindre une quelconque pièce ou accessoire aux Produits sans l'autorisation préalable et écrite de KMBSF, obligation de fournir selon la périodicité prévue aux conditions particulières les relevés compteurs nécessaires à la facturation, et obligation de souscrire une police d'assurance contre le vol, la perte, la détérioration des Produits en cas de location des Produits.

B. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du contrat de maintenance, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de sa durée, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- dépassement du volume copies mensuel maximal, selon les prescriptions du constructeur,
- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF au titre de tous contrats conclus avec KMBSF,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- déplacement des Produits sans le concours et l'accord préalable de KMBSF, et ce même après l'expiration ou la résiliation du Contrat.

C. Clause de dédit

Dans tous les cas de résolution avant l'expiration de la période initiale ou des périodes renouvelées du contrat de maintenance, à l'initiative de KMBSF du fait du Client ou à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la résolution entraînera, au profit de KMBSF, sans mise en demeure préalable, le paiement par le Client d'une indemnité égale à 100 % de la valeur de la moyenne mensuelle, au prix en vigueur au jour de la résolution, des copies effectuées ou dues depuis la date d'entrée en vigueur du contrat de maintenance jusqu'à sa date de résolution anticipée, multiplié par le nombre de mois restant à courir entre la date de résolution et la date normale d'expiration du contrat de maintenance.

Les frais de résolution seront augmentés de toutes taxes éventuellement applicables.

En effet, les Parties reconnaissent que la durée du contrat de maintenance constitue une condition déterminante à l'origine d'un tarif adapté à la durée et à la consommation du Client et qui a entraîné pour KMBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié. Toute rupture anticipée entraînerait un déséquilibre de l'économie générale dudit contrat au détriment de KMBSF. Les Parties conviennent que la présente clause C, constitue une clause de dédit.

D. En cas de relevé compteur, et en l'absence de pages effectuées par le Client pendant une période de trois (3) mois, KMBSF se réserve la possibilité de résilier le contrat de maintenance et d'appliquer la clause de dédit ci-dessus.

2.5 - CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA SOUS LICENCE DES LOGICIELS

Article 2.5.1 - Objet du contrat

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la sous-licence sur les logiciels précisés aux conditions particulières, ci-après les "Logiciels", est concédée par KMBSF au profit du Client.

Article 2.5.2 - Définitions

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- « Documentation » : Tous les documents fournis par KMBSF relatifs aux Logiciels.
- « Logiciels » : La version code objet du (des) produit(s) commandés par le Client défini à l'article 1.4 des conditions particulières et toute Mise à Jour (Update) qui pourrait être fournie en application d'un contrat séparé de maintenance, suivi et mise à jour.
- « Utilisateur » : Un processeur central ou « Central Processing Unit » (le « CPU ») qui ne peut être utilisé que par une seule personne à la fois et qui exécute le Logiciel.
- « Droits d'Utilisateurs » : Droits concédés au Client en application des présentes.
- « Période de garantie » : La période de quatre-vingt-dix (90) jours suivant le jour de la livraison.

Article 2.5.3 - Propriété et sous-licence des Logiciels

Le Client reconnaît que les Logiciels et la Documentation sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle ainsi que le droit applicable au secret commercial. Ces droits restent en toutes circonstances la propriété exclusive de l'éditeur qui en a concédé licence à KMBSF.

Aucun droit de propriété d'aucune sorte n'est transféré au Client. Les améliorations, adaptations, traductions, modifications et les personnalisations effectuées par KMBSF ou ses fournisseurs pendant la durée du Contrat demeureront en toutes circonstances la propriété de l'éditeur.

KMBSF concède au Client, qui l'accepte, le droit personnel, non-exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser les Logiciels et leur Documentation pour ses besoins propres et pour le nombre de Droits d'Utilisateurs achetés. Ce droit d'utilisation est limité à l'usage

personnel interne du Client, dans ses locaux, à l'exclusion de tous services à des tiers notamment de "outsourcing". Cette sous-licence est concédée uniquement pour la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

Article 2.5.4 - Limitations d'utilisation

La sous-licence concédée à l'article 2.5.3 est assortie des limites suivantes :

Lors de l'utilisation, certains Logiciels ne peuvent être utilisés que par le nombre d'utilisateurs prévus aux conditions particulières qui, à défaut est de un (1) utilisateur; cette utilisation devra être conforme aux spécifications des Logiciels.

Le Client ne doit pas utiliser les Logiciels, ni les fournir ou les rendre disponibles de quelque manière que ce soit, dans une configuration multi-utilisateurs ou accès-distant, à moins qu'il n'y soit expressément autorisé.

Le Client ne pourra ni sous-licencier, ni prêter, ni louer les Logiciels et leur Documentation à des tiers.

Le Client n'est pas autorisé à faire de copies des Logiciels ou de leur Documentation.

Il pourra néanmoins faire une (1) copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité, utilisable uniquement en cas de défaillance de l'exemplaire original. Le Client conservera une copie complète des Logiciels dans un endroit sûr. Le Client n'est pas autorisé à :

- copier, modifier, adapter, traduire, décompiler, désassembler les Logiciels de quelque manière que ce soit,
- fusionner les Logiciels à tout autre programme d'ordinateur ou travail et créer des produits dérivés des Logiciels,
- diffuser, commercialiser les Logiciels que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Le Client ne pourra retirer ou supprimer les avis relatifs aux droits de propriété intellectuelle et industrielle apposés sur les Logiciels et leur Documentation.

Article 2.5.5 - Non-divulgaration

Chacune des Parties s'engage à ne divulguer ni les Logiciels, ni leur Documentation, ni les renseignements communiqués à l'autre partie à l'occasion de l'exécution des présentes et s'engage à faire respecter ces dispositions par ses employés. Les informations confidentielles ainsi divulguées ne peuvent être utilisées que pour l'exécution du Contrat. Cette obligation survivra à la résolution ou à l'expiration du Contrat.

Article 2.5.6 - Garanties

Les garanties souscrites par KMBSF sont exclusives de toute autre, expresse ou tacite, de fait ou de droit, et notamment quant à l'aptitude des Logiciels à accomplir une tâche particulière. Le Client a toutefois été avisé et reconnaît expressément qu'en l'état de la technique, il est impossible de garantir qu'un logiciel est exempt de bogues et KMBSF ne garantit en aucun cas que les Logiciels fonctionneront sans discontinuité ni bogue.

Il appartient donc au Client de prendre, sous sa responsabilité, toute mesure appropriée pour réduire autant que faire se peut les conséquences dommageables de tout incident ou dysfonctionnement, notamment en constituant les sauvegardes nécessaires lors de l'installation puis de l'utilisation des Logiciels.

Article 2.5.7 - Limitation de responsabilité

La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques. En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF.

Article 2.5.8 - Cession de la sous-licence

Le Client n'est pas autorisé à céder, à titre gratuit ou onéreux, la présente sous-licence, conclue intuitu personae, sans l'accord préalable écrit de KMBSF.

Article 2.5.9 - Durée du contrat

La sous-licence est concédée au Client pour une durée illimitée.

Article 2.5.10 - Résolution - Cessation du contrat

Chaque partie pourra résilier la sous licence de logiciel en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée A.R. à la partie défaillante d'avoir à remédier à ce manquement restée sans effet dans les trente (30) jours de sa réception.

A la résolution de la sous licence, le Client ne pourra plus utiliser de copies des Logiciels et de leur Documentation.

A la cessation de la sous licence, pour quelque cause que ce soit, le Client devra restituer à ses frais les Logiciels et leur Documentation ainsi que sa copie à KMBSF.

2.6- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA MAINTENANCE DES LOGICIELS

Article 2.6.1 - Objet du contrat :

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la maintenance sur les logiciels précisés aux conditions particulières, ci-après les "Logiciels", est effectuée par KMBSF ou tout sous-traitant de son choix au profit du Client.

Article 2.6.2 - Définitions

Les termes ci-dessous auront, pour les besoins du Contrat, la signification suivante :

- « Niveau 1 de Maintenance » = identifier, classer et gérer tous les incidents du Client et tenter de fournir une solution de contournement ou une solution disponible au problème.

- « Niveau 2 de Maintenance » = identifier, gérer, résoudre, décrire et tenter de résoudre tous les bogues qui ne peuvent être réparés au Niveau 1 de Maintenance et qui nécessitent des changements de code de base.

- « Logiciels » = les logiciels définis aux conditions particulières pour lesquels le Client a souscrit une sous licence d'utilisation auprès de KMBSF et pour lesquels des prestations de maintenance ont été souscrites par KMBSF auprès de l'éditeur au profit du Client.

- « Updates (Mises à jour) » = les nouvelles versions des Logiciels qui les modifient ou les améliorent sans leur apporter de nouvelles fonctions ou capacités.

Les paiements doivent être adressés au siège social de KMBSF nets de tous frais. Tous les frais bancaires, encaissements ou commissions sont à la charge du Client. Toutes les sommes dues par KMBSF au Client se compenseront avec toutes sommes dues par le Client à KMBSF après accord préalable écrit de KMBSF. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Tout défaut de paiement d'une facture ou toute détérioration du crédit du Client pourra justifier l'exigence par KMBSF de garantie, d'un acompte plus important, d'un paiement comptant. Il en sera ainsi, notamment en cas de modification de la situation juridique du Client, de son activité professionnelle, ou en cas de cession, de location, de mise en nantissement, d'octroi d'une garantie ou apport de tout ou partie de son fonds de commerce ou en cas de toute autre opération.

Article 2.6.3 - Maintenance des Logiciels

Il est précisé que le Client est soumis aux Conditions (ou contrat) de Licence Utilisateur Final (CLUF) figurant à l'installation des logiciels.

Dans le cadre de la maintenance, KMBSF s'engage :

- à installer les Logiciels chez le Client s'il souscrit l'option installation qui est une prestation payante en sus de la maintenance; l'installation sera attestée par un procès-verbal d'installation signé par le Client;
- à assister le Client à l'usage convenable des applications des Logiciels ;
- à assister le Client en cas de difficulté rencontrée dans l'utilisation ou la manipulation des Logiciels ;
- à fournir les Mises à jour (updates) ;
- à fournir une maintenance des Logiciels de Niveau 1 et de Niveau 2 au Client pour les problèmes résultant d'une erreur ou d'un défaut des Logiciels.

Si KMBSF détermine que le problème signalé par le Client n'est pas lié à une erreur ou à un défaut des Logiciels, le Client devra indemniser KMBSF du temps et des frais engagés, conformément au tarif journalier applicable et rembourser les frais relatifs au déplacement.

KMBSF n'aura pas à assurer la maintenance pour les problèmes résultant :

- d'une utilisation impropre des Logiciels,
- de modifications ou personnalisations des Logiciels par le Client,
- d'une intervention d'un tiers non autorisé par KMBSF sur les Logiciels,
- d'une modification par le Client de son système d'exploitation informatique sans que KMBSF ait validé la compatibilité de ce nouveau système avec les Logiciels.

Procédure de mise en œuvre de la maintenance

Le Client signalera à KMBSF les problèmes rencontrés, par téléphone au numéro suivant 0825 350 350 (0,34€ ttc/mn) du lundi au vendredi entre 8 heures 30 et 18 heures sans interruption, excepté les jours fériés ou chômés, en fournissant les informations suivantes :

- la date à laquelle le problème est apparu,
- une description détaillée du problème incluant la version du Logiciel, la base de données et toute autre information relative à la configuration ou au contexte concernant le problème,
- toutes les démarches effectuées par lui pour résoudre le problème.

KMBSF tentera de résoudre le problème à distance par téléphone. Dans l'éventualité où le problème ne peut pas être résolu à distance, KMBSF se rendra sur le site du Client dans les huit (8) heures ouvrées suivant son appel. Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde de ses données ou de ses logiciels avant chaque intervention de KMBSF ou de son sous-traitant ainsi que pour en assurer leur restitution après l'intervention.

Le Client devra, en outre, donner son autorisation préalable écrite pour toute intervention de KMBSF ou de son sous-traitant sur son système informatique.

Article 2.6.4 - Services de Mises à jour

KMBSF transmettra les Mises à Jour (Updates) du Logiciel par e-mail ou par tout autre moyen au Client qui procédera seul à leur installation. L'adresse e-mail du Client est celle déclarée aux conditions particulières.

Article 2.6.5 - Conditions tarifaires

La maintenance incluant la main d'œuvre, le déplacement, l'accès à la hotline et l'accès aux Mises à Jour est effectuée en contrepartie du paiement d'un prix forfaitaire défini aux conditions particulières. Ce prix forfaitaire sera révisé à la hausse, de plein droit, chaque année à la date anniversaire de la signature du contrat en fonction de l'évolution du dernier indice SYNTEC connu le jour de la révision ; l'indice SYNTEC de référence étant le dernier indice connu au jour de la signature du Contrat.

Le règlement du prix forfaitaire annuel s'effectuera par avance au début de chaque période annuelle sans pouvoir donner lieu à un quelconque remboursement en cas de cessation du contrat, pour quelque raison que ce soit, au cours de la période annuelle.

Article 2.6.6 - Limitation de responsabilité

En tant que de besoin, il est rappelé que les obligations souscrites par KMBSF au titre des prestations de maintenance sont des obligations de moyen.

La responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre de KMBSF ne pourra en aucun cas être engagée par le Client en cas de dommages ou pertes indirectes trouvant leur origine dans l'exécution des présentes, tels que notamment le préjudice financier commercial, la perte de Clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de données ou de fichiers informatiques.

En cas de mise en cause de la responsabilité de KMBSF, les Parties conviennent que l'indemnisation mise à sa charge sera limitée au prix forfaitaire annuel payé par le Client au jour du fait générateur ayant motivé la condamnation de KMBSF.

Article 2.6.7 - Propriété

Les Logiciels, leurs mises à jour et leur documentation restent la propriété de l'Editeur.

Article 2.6.8 - Durée du contrat

Le contrat de maintenance des Logiciels est conclu pour une durée indiquée aux conditions particulières, à compter de sa date de signature par les Parties ; à défaut elle est de 12 mois. Il se renouvellera par tacite reconduction, aux mêmes conditions, par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant la date d'échéance de la période en cours.

Article 2.6.9 - Résolution - Suspension

Chaque partie pourra prononcer la résolution du contrat de maintenance des Logiciels, en cas de manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations, trente (30) jours après présentation d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet. KMBSF aura en outre la faculté soit de suspendre l'exécution de plein droit du Contrat, sans mise en demeure et sans prolongation correspondante de la durée du contrat, soit de le résilier de plein droit sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'un terme ou de toute somme due à KMBSF quand bien même elle ne découlerait pas du Contrat,
- cession de fonds de commerce sous quelque forme que ce soit, cessation d'activité ou cession d'entreprise, mise en location-gérance du fonds de commerce,
- obtention par le Client de délais de paiement, remise de dette ou moratoire dans le cadre d'une procédure ou d'un accord collectif avec des créanciers.

2.7- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX LOGICIELS DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE DES DONNEES

Article 2.7.1 - Objet et contenu du service

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation fournie par KMBSF ou son sous-traitant notamment la société SERIANS (RCS Amiens 691 720 809) :

- de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en France, public, mutualisé ;
- et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après.

Ce service fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé tel que KOMI Cloud ou tout autre logiciel aux fonctionnalités équivalentes (ci-après le « Logiciel »).

Ce logiciel est installé par le Client. Cependant, l'assistance à l'installation et à l'intégration du Logiciel figure sur option au catalogue des services KMBSF. Si le Client ne choisit pas l'option installation qui est une prestation payante précisée aux conditions particulières au verso, il sera seul responsable des conséquences d'une installation défectueuse ou du service défectueux du fait de son installation par ses soins.

Le Logiciel nécessaire au fonctionnement du service peut être librement substitué par un autre par KMBSF, un délai d'un mois étant accordé au Client pour procéder ou faire procéder au changement de Logiciel.

KMBSF se réserve la possibilité de substituer le Logiciel nécessaire au bon fonctionnement du service par un autre logiciel, un délai d'un mois étant accordé au Client pour procéder ou faire procéder au changement de Logiciel. KMBSF se réserve la possibilité d'apporter au Logiciel toutes modifications qu'elle jugera opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel du produit à un niveau équivalent ou supérieur à la version du produit antérieure à sa modification. KMBSF s'engage sur une volumétrie maximale de sauvegarde des données du Client de 2Go sur une période roulante de quatorze (14) jours, soit une volumétrie maximale de 28Go.

Les conditions générales spécifiques à la sous licence et à la maintenance des logiciels détaillées ci-dessus s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données.

Article 2.7.2 - Prérequis techniques

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les prérequis suivants de la part du Client :

- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant,
 - l'installation du Logiciel sur les Produits du Client lequel est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final stipulées ci-après pour le Logiciel KOMI Cloud® et/ou figurant à l'installation du Logiciel.
- Le Client doit veiller à la protection physique et logique de son système informatique ainsi qu'au bon fonctionnement de ses matériels informatiques, réseau et autres connexions permettant la sauvegarde.

Article 2.7.3 - Responsabilité - Indemnisation

KMBSF est tenue à une obligation de moyens pour toutes les obligations à sa charge au titre du présent service.

La responsabilité de KMBSF ne pourra être engagée :

- en cas d'interruption temporaire du service pour maintenance ;
- si le Client n'a pas respecté les prérequis ci-dessus indiqués ;
- en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par KMBSF ;
- en cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre KMBSF et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à KMBSF de son environnement informatique ou de ses matériels ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement : sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
- en cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
- en cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

KMBSF ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou encore de la perte subie du fait de l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, la responsabilité de KMBSF en cas de perte ou d'altération de données sauvegardées ou restaurées sera limitée au montant total des sommes versées par le Client à KMBSF au titre du Contrat. Il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre KMBSF.

Article 2.7.4 - Nature des données sauvegardées

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants.

KMBSF n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, KMBSF n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. KMBSF ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée.

Le Client s'engage à garantir KMBSF des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre KMBSF et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées.

Conformément aux dispositions en vigueur, KMBSF pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par KMBSF seront alors refacturés au Client.

Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique et libertés, des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations, notamment déclaratives, à cet égard. Le Client et KMBSF reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données. Aucune disposition ne s'oppose à ce que le Client prenne les mesures qu'il juge nécessaires au respect de cette législation.

Article 2.7.5 - Restauration - Restitution des données

En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, KMBSF s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer au moyen de sauvegardes incrémentales du serveur permettant une rétention des sauvegardes pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires. En pareil cas, le Client doit contacter directement KMBSF en mode assistance. KMBSF fera alors ses meilleurs efforts pour fournir, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé au libre choix de KMBSF et susceptible d'évoluer dans le temps. KMBSF s'engage à être en mesure, en fin de Contrat pour quelque cause que ce soit ou en cas de cessation d'activité, de restituer intégralement au Client, dans les trente (30) jours calendaires de la rupture, les documents électroniques et les éléments associés (journaux) dans l'état technique où ils se trouvaient lors de la réception dans le système d'archivage.

KMBSF s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, KMBSF mettra en œuvre les moyens suivants :

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

L'accomplissement par KMBSF des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger KMBSF, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde et d'hébergement selon les présentes conditions.

Article 2.7.6 - Contrat de licence d'utilisateur final du logiciel KOMI CLOUD

EN TÉLÉCHARGEANT, EN INSTALLANT PUIS EN UTILISANT LE LOGICIEL KOMI CLOUD, LE CLIENT (PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE) ACCEPTE LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE D'UTILISATEUR FINAL (ci-après « CLUF ») QUI REGIRONT L'UTILISATION DU LOGICIEL.

SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS LES TERMES DU CLUF, IL NE DOIT PAS TÉLÉCHARGER, INSTALLER OU UTILISER LE LOGICIEL ET IL DOIT SUPPRIMER OU RETOURNER LE LOGICIEL INUTILISÉ À KMBSF DANS UN DÉLAI DE TRENTE (30) JOURS.

2.7.6.1 Définitions

Clé de licence : désigne un numéro de série qui permet au Client d'activer et d'utiliser le Logiciel.

Commande : désigne le contrat de sous licence de logiciel et le contrat de maintenance de logiciel que le Client a conclu avec KMBSF ou un revendeur agréé de KMBSF pour le Logiciel avant la souscription du présent CLUF.

Documentation : désigne la documentation qui est fournie au Client par KMBSF avec le Logiciel et qui peut inclure des manuels d'utilisateur final, des instructions d'utilisation, des guides d'installation, des notes de version et des fichiers d'aide en ligne relatifs à l'utilisation du Logiciel.

Droits de propriété intellectuelle : désigne tous les droits de propriété intellectuelle dans le monde entier, y compris, mais sans limitation, les droits d'auteur, marques commerciales, marques de service, secrets de fabrication, savoir-faire, inventions, brevets, demandes de brevet, droits moraux et tous les autres droits de propriété, qu'ils soient enregistrés ou non.

KMBSF : désigne Konica Minolta Business Solutions France, SAS au capital de 29 365 200 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro B302 695 614, dont le siège social est au 365-367, route de Saint-Germain 78420 Carrières-sur-Seine ou tout sous-traitant agréé par elle et notamment la société SERIANS (RCS Amiens 691 720 809).

Logiciel : désigne les programmes informatiques intitulé « KOMI Scan - KOMI Cloud » pour lesquels le Client vient de faire l'acquisition d'une licence avec tous les codes logiciels y afférant.

Logiciel libre (ou OSS) : désigne des composants logiciels concédés sous une licence approuvée par l'Open Source Initiative (« OSI ») ou une autre licence de code source ouvert ou de logiciel libre et qui sont intégrés dans le Logiciel fourni.

Machine virtuelle : désigne un conteneur de logiciels pouvant exécuter son propre système d'exploitation et des applications, comme une machine physique.

Systèmes d'exploitation Clients : désigne des instances des systèmes d'exploitation tiers concédés sous licence par le Client, installés sur une Machine virtuelle ou physique et exécutés en utilisant le Logiciel.

Vous : désigne l'utilisateur du Logiciel ayant passé un contrat de sous licence de logiciel ainsi qu'un contrat de maintenance de logiciel auprès de KMBSF ou d'un revendeur agréé de KMBSF.

2.7.6.2 Concession de licence

- Champ d'application de la Licence. KMBSF concède au Client une licence, ci-après « Licence », personnelle, non exclusive, non cessible et non transférable d'utilisation du Logiciel, uniquement sous la forme de code exécutable, en France métropolitaine et la Principauté de Monaco, pour ses besoins propres professionnels conformément à la Commande et à la Documentation. La Licence d'utilisation du Logiciel est limitée aux quantités spécifiées dans chaque Commande correspondante.

- Copies autorisées. Le Client peut réaliser une copie du Logiciel uniquement à des fins d'archivage. La copie doit : (a) rester en sa possession ou sous son contrôle, (b) inclure tous les titres, marques commerciales et notifications de droits d'auteur et de droits réservés présents dans l'original, et (c) être soumise aux dispositions du CLUF. Sinon, le Client ne doit pas copier le Logiciel sans autorisation écrite préalable de KMBSF.

- Logiciel libre. Nonobstant toute disposition contraire des présentes, les Logiciels libres sont concédés au Client selon les conditions propres applicables à chacun de ces Logiciels libres, qui sont disponibles dans le fichier open_source_licenses.pdf. Les conditions du contrat de licence des Logiciels libres correspondent à la licence concédée dans la présente Section, et peuvent contenir des droits supplémentaires dont le Client bénéficie. Les conditions de la licence d'utilisation des Logiciels libres ne peuvent prévaloir sur le CLUF que dans le cas où le CLUF impose au Client des restrictions plus importantes que les conditions de la licence d'utilisation des Logiciels libres.

- Licence d'évaluation. Si le Client utilise la licence du Logiciel à des fins d'évaluation, il n'est pas autorisé à l'utiliser dans un environnement de production et il ne peut utiliser le Logiciel que pendant la période limitée par la Clé de licence. La Licence d'évaluation du Logiciel est fournie « en l'état » sans indemnisation, assistance ni garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite.

2.7.6.3 Limitations - Propriété

- Limitations. Le Client reconnaît que le Logiciel et sa structure, ainsi que l'organisation et le code source du Logiciel résultent du savoir-faire de KMBSF ou de l'Éditeur, seuls propriétaires des Droits de propriété intellectuelle y afférents. Par conséquent, il n'est pas autorisé et il n'autorisera aucun tiers à : (a) vendre, louer, prêter, distribuer, concéder sous-licence ni transférer d'une quelconque autre manière, dans son intégralité ou en partie, le Logiciel ou la Documentation à un tiers ; (b) décompiler, désassembler, recompiler ou tenter de toute autre manière d'accéder au code source du Logiciel, dans son intégralité ou en partie ; (c) copier le Logiciel, excepté à des fins d'archivage, comme stipulé dans la Section « Concession de licence » ; (d) créer, développer, concéder sous licence, installer, utiliser ou déployer un logiciel ou des services tiers dans le but de contourner, activer, modifier ou fournir un accès, une autorisation ou un droit qui viole les restrictions techniques du Logiciel, tel que décrit dans le CLUF ; (e) traduire, modifier, adapter ou créer des travaux dérivés basés sur le Logiciel ; (f) autoriser toute utilisation ou accès au Logiciel par un tiers ; (g) supprimer toute identification du produit, notification de propriété, de droits d'auteur ou autre contenue dans le Logiciel ; ou (h) exécuter le Logiciel au nom de ou pour le compte d'un tiers, y compris l'utilisation d'un service auquel un tiers accède, excepté pour les fins de la présente Section.

- Décompilation. Nonobstant ce qui précède, il est permis de décompiler le Logiciel dans la mesure où les lois françaises donnent au Client le droit exprès de le faire afin d'obtenir les informations nécessaires pour rendre le Logiciel interopérable avec d'autres logiciels, sous réserve toutefois que le Client demande au préalable ces informations à KMBSF, fournisse toutes les informations demandées raisonnables pour permettre à KMBSF d'évaluer votre demande.

De convention expresse, KMBSF peut, à sa seule discrétion, soit fournir au Client ces informations d'interopérabilité en lui imposant des conditions raisonnables, incluant des frais raisonnables, en ce qui concerne cette utilisation du Logiciel, soit lui proposer des alternatives pour garantir que les Droits de propriété intellectuelle afférents au Logiciel sont protégés et réduire toute conséquence défavorable sur les Droits de propriété intellectuelle de KMBSF ou de l'Éditeur.

- Propriété. Le Logiciel et la Documentation, toutes les copies et Parties en découlant, et toutes les améliorations, modifications et travaux dérivés en découlant, ainsi que tous les Droits de propriété intellectuelle, sont et doivent rester la propriété unique et exclusive de KMBSF ou de l'Éditeur. Les droits du Client d'utiliser le Logiciel et la Documentation doivent être limités à ceux qui sont octroyés expressément dans le CLUF et toute Commande applicable. Aucun droit concernant le Logiciel ou autre Droit de propriété intellectuelle n'est implicite. Le Client n'est pas autorisé à utiliser (et il ne doit autoriser aucun tiers à utiliser) le Logiciel, la Documentation ni aucune autre partie en découlant autrement que ce qui est expressément autorisé dans le CLUF ou la Commande applicable.

- Systèmes d'exploitation Clients. Certains Logiciels permettent d'exécuter des Systèmes d'exploitation Clients et d'autres programmes sur un système informatique. Le Client reconnaît qu'il est responsable de l'obtention des licences et du respect de leurs conditions pour exploiter ces logiciels tiers.

2.7.6.4 Garanties

- Garantie du Logiciel. KMBSF garantit au Client, pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours après la remise (« Période de garantie »), que le Logiciel sera pour l'essentiel conforme à la Documentation correspondante, à condition que le Logiciel (a) ait été correctement installé et constamment utilisé conformément à la Documentation applicable, et (b) n'ait pas été modifié ou ajouté par des personnes autres que KMBSF ou son représentant agréé. KMBSF, à ses frais en tant que sa seule obligation au titre de la présente garantie de 90 jours, remplacera le Logiciel applicable ou corrigera toute erreur reproductible dans le Logiciel que le Client lui aura signalée par écrit pendant la Période de garantie. Si KMBSF détermine ne pas être en mesure de corriger l'erreur ou de remplacer le Logiciel, KMBSF remboursera au Client tous les frais de licence acquittés par lui, et la Licence pour le Logiciel et son droit d'utiliser ce Logiciel seront alors résiliés, sans que le Client ne puisse réclamer aucune compensation ou réparation supplémentaire.

- Limitations des garanties. KMBSF DÉCLINE TOUTES AUTRES GARANTIES QUE CELLE EXPOSÉE AU POINT « LIMITATION DE RESPONSABILITÉ » CI-DESSOUS, QUELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU STATUTAIRES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTABILITÉ À DES FINS PARTICULIÈRES, ET TOUTES LES AUTRES GARANTIES DÉCOULANT D'UNE TRANSACTION OU D'UNE PERFORMANCE CONCERNANT OU ASSOCIÉE AU LOGICIEL, À LA DOCUMENTATION, OU À TOUT AUTRE MATÉRIAU QUI SERAIT PRÉSENTÉ AU CLIENT OU FOURNI DANS LE CADRE DU CLUF.

KMBSF NE GARANTIT PAS QUE LE LOGICIEL FONCTIONNERA SANS INTERRUPTION NI QU'IL SERA EXEMPT DE TOUS DÉFAUTS OU BOGUE NI QU'IL RÉPONDRA (OU QU'IL EST DESTINÉ À RÉPONDRE) AUX BESOINS DE L'ENTREPRISE DU CLIENT.

2.7.6.5 Indemnisation de propriété intellectuelle

- Défense et indemnisation. Dans les conditions stipulées dans la présente Section 5, KMBSF s'engage à défendre le Client contre toute revendication de tiers visant à démontrer que le Logiciel violerait un brevet, une marque commerciale ou un droit d'auteur de ce tiers, ou détournerait un secret de fabrication (mais uniquement dans la mesure où ce détournement n'est pas le résultat des actions du Client) et à indemniser le Client des frais et dommages en découlant finalement ordonnés à son encontre par un tribunal compétent ou convenus par règlement. Cette défense et cette potentielle indemnisation par KMBSF ne pourront intervenir qu'à condition que le Client : (i) fournisse rapidement à KMBSF la notification de cette Action en contrefaçon ; (ii) autorise le contrôle exclusif de KMBSF sur la défense s'y rapportant et la négociation de règlement associée ; et (iii) coopère raisonnablement en répondant aux demandes d'assistance de KMBSF. Le Client ne doit pas accepter un règlement ou un compromis à cette Action en contrefaçon sans l'accord écrit préalable de KMBSF.

- Recours. Si le Logiciel était, ou était susceptible d'être d'après l'avis de KMBSF, l'objet d'une Action en contrefaçon, KMBSF, à sa seule discrétion et à ses frais : (a) obtiendra les droits nécessaires pour que le Client puisse continuer à utiliser le Logiciel concerné conformément au CLUF et à la Commande ; (b) remplacera ou modifiera le Logiciel concerné pour qu'il ne constitue pas une contrefaçon ; ou (c) résiliera la licence du Logiciel concerné et la Commande.

- Exclusions. Nonobstant ce qui précède, KMBSF n'aura aucune obligation selon les termes de la présente Section 5 ni d'une autre manière à l'égard d'une revendication basée sur : (a) une combinaison du Logiciel avec d'autres logiciels ou produits non-Konica Minolta (autres que les produits non-Konica Minolta répertoriés dans la Commande et utilisés sous une forme non modifiée) ; (b) l'utilisation pour une fin ou d'une manière à laquelle le Logiciel n'était pas destiné ; (c) l'utilisation d'une ancienne version du Logiciel lorsque l'utilisation d'une révision KMBSF plus récente aurait évité la contrefaçon ; (d) toute modification apportée au Logiciel sans approbation expresse de KMBSF ; (e) toute réclamation relative à un logiciel libre ou une technologie de code source ouvert ou tout autre produit dérivé ou autres adaptations inclus dans le Logiciel ; (f) toute réclamation relative à un logiciel libre Linux ou Android, même s'il a été intégré dans ou distribué avec le Logiciel ou (g) tout logiciel fourni gratuitement, dans une version bêta ou pour évaluation. LA PRÉSENTE SECTION 5 DÉFINIT LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DU CLIENT ET L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE KMBSF POUR TOUTE RÉCLAMATION OU ACTION POUR CONTREFAÇON.

2.7.6.6 Limitation de responsabilité

- Limitation de responsabilité. KMBSF NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE EN CAS DE PERTE DE PROFITS OU D'OPPORTUNITÉS COMMERCIALES, DE PERTE DE REVENUS, DE PERTE DE CLIENTÈLE, D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DE PERTE DE DONNÉES LIÉE À LA MANIPULATION DU LOGICIEL PAR LE CLIENT (LE CLIENT EST TENU DE PROCÉDER À DES SAUVEGARDES RÉGULIÈRES DE SES DONNÉES) OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE INDIRECT, QU'IL SOIT FONDÉ SUR LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, LA RESPONSABILITÉ DÉLICTELLE OU LA NÉGLIGENCE. LA RESPONSABILITÉ DE KMBSF DE LICENCE DANS LE CADRE DU CLUF ET DE LA COMMANDE NE PEUT, EN AUCUN CAS, QUE LA RÉCLAMATION SOIT CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, DÉPASSER LE MONTANT DES REDEVANCES DE LICENCE QUE LE CLIENT A ACQUITTÉES POUR LE LOGICIEL.

- Données illégales. Le Client déclare et garantit que les données scannées et diffusées avec le Logiciel (i) ne violeront ni ne détourneront aucuns des droits de propriété ou des autres droits des tiers, (b) ne comprendront aucun virus, bombe logique ou autre code défectueux, (c) ne comprendront aucun robot ou automate dont l'usage porterait atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, à la protection des données personnelles ou aux droits de protection du consommateur, et (d) ne seront pas illégales, et notamment à caractère violent ou pornographique, ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine. En aucun cas, KMBSF ne pourra être tenue pour responsable de la diffusion par les soins du Client de données illégales par le biais du Logiciel et se réserve le droit de suspendre immédiatement et unilatéralement le présent CLUF et la Commande.

- Autres limitations. Les concédants de licence portant sur des logiciels libres intégrés dans le Logiciel n'ont aucune responsabilité de quel type que ce soit dans le cadre du CLUF, et la responsabilité de KMBSF relative à tout logiciel tiers intégré dans le Logiciel est soumise aux conditions stipulées dans la Section « limitation de responsabilité ». En outre, le Client ne peut pas présenter une réclamation dans le cadre du CLUF plus de douze (12) mois après la survenance de la cause de l'action.

2.7.6.7 Résiliation

- Durée de la licence. Le CLUF prendra fin dans son intégralité lorsque la Durée de la licence arrivera à expiration, sauf s'il expire plus tôt selon les conditions stipulées dans la présente Section 2.7.6.7.

- Résiliation pour faute. KMBSF peut résilier le CLUF dans son intégralité immédiatement après l'avoir notifié par écrit au Client si : (a) le Client ne respecte pas une des clauses de la Section 2.7.6.3 et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de dix (10) jours après avoir reçu la notification écrite s'y rapportant de la part de KMBSF ; (b) le Client n'a pas réglé une partie de la redevance selon les termes de la Commande correspondante dans un délai de dix (10) jours après avoir reçu une notification écrite de la part de KMBSF que le délai de paiement est arrivé à échéance ; (c) le Client ne respecte pas une des clauses du CLUF et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de trente (30) jours après avoir reçu la notification écrite s'y rapportant de la part de KMBSF ; ou (d) si le Client ne respecte pas les stipulations de la Section « Données illégales » ci-dessus.

- Effets de la résiliation. Si KMBSF résilie le CLUF selon les conditions stipulées dans la présente Section 7 : (a) tous les droits accordés aux termes de la Licence pour tous les Logiciels qui sont concédés au Client dans le cadre du CLUF cesseront immédiatement d'exister ; et (b) le Client doit cesser immédiatement toute utilisation de tous les Logiciels, et détruire toutes les copies des Logiciels et Clés de licence et renvoyer, ou détruire si KMBSF le demande, toutes les informations confidentielles KMBSF associées en sa possession ou sous son contrôle, et certifier par écrit à KMBSF qu'il a répondu entièrement à ces exigences. Les Sections 1 (Définitions), 3 (Limitations - Propriété), 4.2 (Limitations des garanties), 6 (Limitation de responsabilité), 7 (Résiliation), 8 (Informations confidentielles) et 9 (Divers) resteront en vigueur après la résiliation du CLUF.

2.7.6.8 Informations confidentielles

- Définition. Le terme « Informations confidentielles » désigne les informations ou les matériaux fournis par une partie (« Divulgateur ») à l'autre partie (« Destinataire ») qui sont sous une forme matérielle et marquées « confidentiel » ou portant une marque similaire ou, des informations qu'une personne raisonnable savait ou aurait dû savoir qu'elles étaient confidentielles. Les informations suivantes doivent être considérées comme des Informations confidentielles, qu'elles soient marquées ou identifiées ou non comme telles : (a) Clés de licence ; (b) informations relatives aux tarifs, gammes de produits ou plans de marketing stratégiques de KMBSF ; et (c) matériaux non-publics relatifs aux Logiciels.

- Protection. Le Destinataire peut utiliser les informations confidentielles du Divulgateur : (a) pour exercer ses droits et remplir ses obligations selon les termes du CLUF ; ou (b) en relation avec la relation commerciale courante des Parties. Le destinataire n'utilisera aucune information confidentielle du Divulgateur pour une fin qui n'est pas expressément autorisée par le CLUF, et divulguera les informations confidentielles du Divulgateur uniquement aux employés ou contractants du Destinataire qui ont besoin de connaître ces informations confidentielles aux fins du CLUF et qui sont soumis à une obligation de confidentialité non moins restrictive que celle du Destinataire aux termes des présentes. Le Destinataire protégera les informations confidentielles contre toute utilisation, accès ou divulgation non autorisée(e) de la même manière que le Destinataire protège ses propres informations confidentielles ou exclusives d'une nature similaire, mais avec des précautions non moins importantes.

- Exceptions. Les obligations du Destinataire selon les conditions de la Section « Protection » concernant toutes les Informations confidentielles prendront fin si le Destinataire peut témoigner par écrit que ces informations : (a) étaient déjà connues du Destinataire au moment de leur divulgation par le Divulgateur ; (b) ont été divulguées au Destinataire par un tiers qui avait le droit de les divulguer sans aucune restriction de confidentialité ; (c) sont, ou sans aucune faute du Destinataire ont été, mises à la disposition du public ; ou (d) ont été développées indépendamment par le Destinataire sans accès à, ou utilisation des, Informations du Divulgateur. En outre, le Destinataire sera autorisé à divulguer les Informations confidentielles dans la mesure où cette divulgation est requise par la loi ou sur ordre d'un tribunal ou d'un organisme judiciaire ou administratif similaire, à condition que le Destinataire prévienne immédiatement et par écrit le Divulgateur de cette divulgation obligatoire et coopère avec le Divulgateur, à la demande et aux frais du Divulgateur, dans une action légale pour contester

ou limiter le champ d'application de cette divulgation obligatoire.

- Confidentialité des données. Le Client reconnaît que KMBSF peut traiter les informations techniques et associées sur son utilisation des Logiciels qui peuvent inclure l'adresse de protocole Internet, l'identification du matériel, le système d'exploitation, les logiciels d'application, le matériel périphérique et des statistiques non nominatives sur l'utilisation des Logiciels afin de faciliter la fourniture des mises à jour, le support, la facturation ou les services en ligne, et peut transférer ponctuellement ces informations à d'autres entreprises contrôlées par ou qui contrôlent KMBSF au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce. Dans la mesure où ces informations constituent des données personnelles, KMBSF doit être le contrôleur de ces données personnelles. Dans la mesure où KMBSF agit en tant que contrôleur, chaque partie doit remplir à tout moment ses obligations en vertu de la législation pour la protection des individus concernant le traitement des données personnelles.

Les informations recueillies par KMBSF bénéficient de la protection de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client bénéficie ainsi d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression sur simple demande en contactant KMBSF par courrier adressé à Konica Minolta - Département Marketing - 365-367, route de Saint-Germain - 78424 Carrières-sur-Seine Cedex. KMBSF s'engage par ailleurs à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives au traitement et au stockage des données à caractère personnel, en particulier en termes de sécurité des données et de durée de conservation.

2.7.6.9 Divers

- Cession. Le CLUF et toutes les Commandes, ainsi que tous les droits ou obligations du Client s'y rapportant, ne peuvent pas être cédés, sous-traités ni transférés par le Client, en totalité ou en partie, à titre gratuit ou onéreux, sans le consentement écrit préalable de KMBSF.
- Notifications. Toutes les notifications qui sont adressées au Client par KMBSF dans le cadre du CLUF seront envoyées par courrier postal en recommandé à l'adresse indiquée aux conditions particulières du Contrat.
- Renonciation. La renonciation à une violation d'une des dispositions du CLUF ne peut constituer une renonciation à toute autre disposition ou violation ultérieure d'une disposition.
- Divisibilité. Si une disposition du CLUF est jugée illégale, non valide ou inapplicable, elle sera appliquée dans toute la mesure autorisée au regard des intentions des Parties, et les autres dispositions CLUF resteront applicables entièrement et sans limitation.
- Interprétation. Les sections du CLUF sont destinées à faciliter la lecture et ne sont pas destinées à être utilisées pour l'interprétation du CLUF. Tel qu'il est utilisé dans le CLUF, le terme « y compris » signifie « y compris mais sans s'y restreindre ».
- Droit applicable. Le CLUF est régi par le droit français, sauf mention contraire. La convention des Nations Unies pour la vente internationale des marchandises ne s'appliquera pas.
- Ordre de priorité. En cas de conflit ou d'incohérence entre le CLUF, les conditions spécifiques au logiciel de sauvegarde externalisées des données

2.8- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT SERVICE BOX EVOLUTION

Le terme « Société » employé ci-après fait référence à KMBSF et la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 609), ou tout autre sous-traitant choisi par KMBSF.

2.8.1. Objet

La supervision consiste à confier la gestion à distance de certains aspects d'un système informatique à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice.

2.8.2. Prestations effectuées par la société

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du système informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, la Société en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée.

Les pièces sont non incluses.

Les prestations de veille et de sécurisation du système informatique correspondant à la prestation de supervision fournie par la Société sont les suivantes:

- Vérification de l'état de sauvegarde,
- Vérification de l'état de l'antivirus (sous réserve d'un contrat de maintenance validé avec l'éditeur de l'antivirus),
- Supervision des plateformes matérielles (charge des processeurs, mémoire, espace disque, pannes matériels),
- Vérification des connexions Inter-Sites,
- Création du système de fichiers (partages et sécurités),
- Gestion des impressions (déblocage du spooler),
- Supervision des serveurs physiques et virtuels,
- Supervision de l'OS : Windows et Linux,
- Supervision des bases de données SQL (Serveur SQL),
- Surveillance de réplication Active Directory,
- Supervision de serveurs d'impression et systèmes d'impression,
- Supervision réseau (réponses PING),
- Relevé des compteurs des matériels d'impression.

La supervision sera mise en place dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de la signature des présentes.

Il appartient au Client de fournir et de respecter les prérequis détaillés ci-dessous pour le fonctionnement de la SBE ou tout autre boîtier:

- le boîtier doit pouvoir communiquer sur le réseau interne via le protocole snmp port 161 et être autorisé à parcourir les vlan dans lesquels les systèmes d'impressions Konica Minolta sont connectés;
- le port 443 doit être ouvert; l'envoi des relevés compteurs se faisant en HTTPS;
- le boîtier nécessite d'être branché sur une prise de courant 220v avec le câble d'alimentation fourni;
- le boîtier doit être relié au réseau du Client via un câble RJ45.

2.8.3. Mise en place de la supervision

A compter du jour de la conclusion du contrat, la Société dispose d'un délai pour procéder à l'installation de la supervision. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les Parties selon les besoins du Client et les disponibilités de la Société dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés sous réserve de contraintes du Client (indisponibilité du matériel, contraintes d'accès au site du Client). Il est mentionné aux conditions particulières. Le Client devra permettre à la Société de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à ses locaux et matériels informatiques et devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système de supervision. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de la supervision que si ce dernier était supérieur à dix (10) jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à dix (10) jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par le Client à l'exclusion de toute autre demande de dommages et intérêts. Aucune résiliation ou renégociation du contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de la supervision.

2.8.4. Parc informatique et systèmes d'impression

La liste des matériels, des logiciels et des serveurs jointe en annexe est établie suite à un échange entre le Client et la Société, cette dernière pouvant en exclure tout matériel ou logiciel obsolète.

2.8.5. Obligations du client

Le Client s'engage à collaborer activement avec la Société et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de la Société chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

2.9- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Le terme « Société » employé ci-après fait référence à KMBSF et la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 809), ou tout autre sous-traitant choisi par KMBSF.

2.9.1. Objet

La maintenance informatique consiste à maintenir votre infrastructure et le parc informatiques du Client sous réserve de matériel sous garantie constructeur et logiciels à jour et supportés par l'éditeur.

2.9.2. Prestations effectuées par la société

La Société prend en charge l'entretien courant et le dépannage système, main d'œuvre incluse, avec hot line, intervention sur site. Pour tous les matériels, systèmes et logiciels, le dépannage et/ou le remplacement comprend :

- le changement de pièces défectueuses ;
- la réinitialisation des OS (systèmes d'exploitation) et des paramètres de base ;
- la restauration des données du Client (hors programmes spécifiques) à partir des dernières sauvegardes effectuées par ses soins.

2.9.3. Conditions d'intervention

La Société s'engage, dans les conditions ci-après définies à réparer et/ou, le cas échéant, à remplacer tout matériel défectueux.

2.9.3.1. Délais d'intervention

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par la Société pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. La Société ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard d'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le Client et en tout état de cause pour un retard supérieur à dix (10) % du délai convenu. La responsabilité de la Société est contractuellement limitée comme stipulé à l'article 6 ci-après. Le délai d'intervention se compte en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de la Société. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs. Pour chaque matériel, logiciel ou système sous contrat, deux délais d'intervention sont proposés :

- Serveur physique Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- Serveur virtuel / Nas Intervention sous quatre (4) heures ouvrées
- PC Fixe Intervention sous huit (8) heures ouvrées
- PC portable / Workstation Intervention sous huit (8) heures ouvrées

Les demandes d'intervention ne pourront être reçues que pendant les horaires de permanence téléphonique de la société. Cette permanence téléphonique sera assurée par la Société du lundi au vendredi de 8h à 18h00. Les heures ouvrées s'entendent des heures incluses dans les horaires d'intervention, c'est à dire du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30.

2.9.3.2. Sites d'intervention

La Société intervient sur les sites indiqués à l'annexe jointe au contrat. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et la Société. Un exemplaire de ce rapport est remis au Client.

2.9.3.3. Réparation - Remplacement

Lors de son intervention, la Société conseillera au Client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le Client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par la Société dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraisons de ses fournisseurs et/ou de la complexité de l'avis. Lors de son intervention, la Société indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel. Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le Client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Par ailleurs, dans l'attente de la livraison d'une pièce détachée ou du matériel de remplacement, avec l'accord du Client, la Société peut mettre temporairement un matériel équivalent à la disposition du Client, ce service supplémentaire sera facturé suite à un devis fourni par la Société et soumis à acceptation du Client. En cas d'impossibilité d'obtenir une pièce de rechange, la Société est dérogée de ses obligations au titre du Contrat et propose et/ou devise toute solution de contournement et/ou de renouvellement de matériel.

2.9.4. Matériels et dysfonctionnements exclus du contrat de maintenance

Sont exclus du contrat de maintenance :

- Les matériels non désignés au Contrat ;
- Les matériels non commercialisés par la Société ;
- Les dysfonctionnements non reproductibles ou les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même ;
- Le ravivage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépolissage du matériel ;
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le Client ;
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur ;
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique non désigné en annexe ;
- Le remplacement des consommables (cartouches, têtes d'impression, ...) et des kits de maintenance constructeur ;
- Les pannes résultant d'un virus ;
- La mise à jour et l'assistance des logiciels ;
- La réparation des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de la Société fera l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire.

2.9.5. Obligations du client - Devoir de sauvegarde

Le Client s'engage à collaborer activement avec la Société et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de la Société chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité. Le Client devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses Données et programmes. La Société n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde et de l'archivage de ses Données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client. Sauf faute caractérisée, la Société ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des Données qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.

2.9.6. Responsabilité

Pour toutes les obligations à sa charge, la Société est tenue à une obligation de moyens. La Société n'est pas tenue de veiller au bon fonctionnement général du système informatique du Client mais n'intervient que ponctuellement à la demande du Client dans le cadre et les limites du Contrat. La Société ne sera pas responsable de tout dommage direct ou indirect dont la cause serait due à la défectuosité de matériels ou à tout élément extérieur et non à l'exécution de sa mission par la Société, à savoir le remplacement ou la réparation des matériels défectueux visés en annexe. La Société ne pourra être tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ou du non-respect par le Client des prérequis techniques. En tout état de cause, la responsabilité contractuelle de la Société ne peut être engagée que pour faute personnelle générant un préjudice direct, à l'exclusion de tout préjudice indirect tel que notamment, perte de chance, de chiffre d'affaires, bénéfice ou atteinte à l'image et/ou à la réputation. Tous chefs de préjudice confondus, la responsabilité de la Société est limitée d'un commun accord au montant des factures qui lui auront été payées par le Client les douze (12) derniers mois précédant la survenance du fait dommageable. En outre, la responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de dommage survenu aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateur, toute Donnée du Client ou aux documents entreposés sur le lieu d'exécution des prestations. Le Client devra se prémunir de ce risque en effectuant les sauvegardes et duplications nécessaires ainsi qu'en souscrivant toute assurance pertinente.

2.9.7. Durée du contrat - Clause résolutoire

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux conditions particulières. S'il perdure au-delà de son terme, le Client restera redevable envers la Société du montant de la redevance pour le temps écoulé depuis le terme du contrat. Chacune des Parties sera au surplus libre de rompre le contrat à tout moment après l'arrivée de son terme. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du Contrat, et de 15 jours après une sommation adressée par Lettre RAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le Contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du Contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les quinze (15) jours de la date d'effet de résiliation.

2.10- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT D'ASSISTANCE UTILISATEUR

Le terme « Société » employé ci-après fait référence à KMBSF et la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 809), ou tout autre sous-traitant choisi par KMBSF.

2.10.1. Objet

L'assistance utilisateur consiste en une prestation d'assistance utilisateur par HOT LINE de la Société en matière informatique dont les conditions et le périmètre d'intervention sont définies dans le Contrat d'assistance utilisateur.

2.10.2. Prestations effectuées par la société

En proposant une mission d'ASSISTANCE UTILISATEUR la Société s'engage à fournir et mettre à disposition du Client son expérience, ses moyens techniques et ses compétences spécifiques dans le domaine de l'informatique pour des missions d'assistance à distance (HOT LINE) dans l'utilisation de son matériel informatique.

Les prestations effectuées par la Société porteront sur les éléments suivants : Bureautique, systèmes d'exploitation, périphériques et Connexion Internet, à l'exclusion de tous les autres systèmes ou matériels informatiques notamment les applicatifs ou logiciels spécifiques métiers.

Les pièces sont non incluses.

Les prestations de la Société ne pourront porter que sur les matériels listés au Contrat.

Le Contrat est exclusif de toute mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire ou du prêt de main d'œuvre. Il ne s'agit exclusivement que d'un contrat de prestation de service à l'exclusion de toute autre qualification. Etant précisé que la Société emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales.

La prestation d'assistance technique s'effectue à distance et est assurée par un opérateur de la Société chargé, par téléphone, d'assister l'utilisateur dans les difficultés ou problèmes qu'il pourrait rencontrer avec l'utilisation des matériels sous contrat. L'intervention de l'opérateur pourra impliquer une « prise en main » à distance du poste utilisateur du Client. Pour permettre la mise en œuvre technique de cette prise en main à distance, le Client autorise la Société à installer, dès avant le début du contrat sur les postes utilisateurs sous contrat, tout logiciel ou application nécessaires à l'exécution du contrat et qui n'impliqueront strictement aucune collecte d'informations ou de données personnelles du Client de quelque nature que ce soit. Le Client accepte également que ses outils de contrôle à distance puissent être mis à jour sans préavis ou notification.

Le Client ne pourra exiger de la Société, au titre du Contrat, une quelconque intervention sur place (au lieu d'implantation des matériels sous contrat, au titre d'une réparation, d'un dépannage ou de toute assistance de quelque nature que ce soit). Comme mentionné aux conditions particulières, si le dépannage ou l'assistance à distance est impossible compte tenu du problème rencontré, la Société en informera le Client et lui proposera une intervention sur place dans un délai à définir d'un commun accord avec le Client. Si elle est acceptée, cette intervention fera soit l'objet d'une facturation distincte soit d'une prise en charge dans le cadre du contrat «PACK SERVICES» si le Client a, parallèlement aux présentes, conclu un tel contrat avec la Société.

2.10.3. Conditions d'intervention

Aucune mission de HOT LINE technique ne pourra être réalisée par la Société sur un matériel non listé en annexe, sauf par devis et facturation distincte. La Société pourra refuser d'inclure dans le périmètre des matériels jugés trop anciens, désuets, dégradés ou hors d'usage.

Les interventions de la Société ont lieu du Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00 sans interruptions.

Le numéro de la Hot line est le 0 322 664 200 (non surtaxé) et l'email : [supportuser\(at\)serians.fr](mailto:supportuser(at)serians.fr)

2.10.4. Modalités de paiement

La facturation et le paiement s'effectuent par prélèvements bancaires à termes échus en fonction du nombre de postes sous contrat. Tout dépannage sur place ou déplacement est hors contrat et fera l'objet d'une facturation distincte ou d'une prise en charge dans le cadre d'un PACK SERVICES Serians si le Client a déjà souscrit un tel contrat auprès de la Société.

2.10.5. Obligation de moyens - Responsabilité

La Société mettra tout en œuvre pour tenter de solutionner, à distance les problèmes rencontrés par le Client. Il ne s'agit ici que d'une obligation de moyens ; la nature ou l'étendue des pannes ou des besoins du Client étant par définition inconnues et/ou aléatoires.

La Société ne pourra être tenue pour responsables de toutes conséquences directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, d'une panne ou d'une indisponibilité d'utilisation des matériels sous contrat qui n'aurait pu être solutionnée sur place à ou à distance par la Société.

2.11- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE

Le terme « Société » employé ci-après fait référence à KMBSF et la société SERIANS, sa filiale IT à 100% (RCS Amiens 691 720 809), ou tout autre sous-traitant choisi par KMBSF.

2.11.1. Objet

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation de sauvegarde externalisée automatique sur espace « cloud » localisé en Europe, public, mutualisé et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après. En cas de perte ou de destruction des données sauvegardées, celles-ci pourront alors être restaurées par la Société dans les conditions fixées ci-après. Le terme SAUVEGARDE désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les données contenues dans un système informatique sur Data Center. Le terme RESTAURATION désigne l'opération qui consiste à retrouver les données perdues ou détruites et les restituer au Client sur un support adapté ou les restaurer sur son serveur par intervention sur place. Le terme RESTITUTION désigne l'opération qui consiste à rendre les données sauvegardées au Client en fin de contrat. Le terme DONNEES SAUVEGARDEES désigne les données listées à l'annexe « Liste des données Sauvegardées » établie contradictoirement entre les Parties selon l'option choisie. Il est expressément stipulé que tout Giga Octet d'un pack forfaitaire mensuel inutilisé sera définitivement perdu. Le service de sauvegarde externalisée des données fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé (ci-après « Logiciel ») dont la Société se réserve la possibilité de substituer ou d'apporter toutes modifications opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure. Les conditions générales spécifiques aux contrats de sous licence et de maintenance des logiciels détaillées ci-dessous s'appliquent également aux logiciels de sauvegarde externalisée des données. Le nombre de Go indiqué aux conditions particulières correspond à la volumétrie mensuelle maximale de chaque forfait.

2.11.2. Prestations

2.11.2.1 Option Image serveur

La Société procède à une sauvegarde régulière de la totalité des données figurant au moment de la sauvegarde sur le serveur du Client. Il s'agit d'une sauvegarde globale, sans sélection des données sauvegardées. En cas d'incident, la restauration porte sur l'intégralité des données du serveur du Client au moment où la sauvegarde a été réalisée.

2.11.2.2 Sauvegarde de données individualisées

Le Client choisit lui-même et sous sa seule responsabilité, les données à sauvegarder et dont la liste établie contradictoirement entre les Parties figure en annexe au Contrat. La sauvegarde individualisée permet une restauration sélective d'une ou plusieurs données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète du serveur. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données figurant sur cette liste pourront être restaurées. Si le Client souhaite modifier la liste des données sauvegardées, cela fera l'objet d'une annexe complémentaire au Contrat dûment signée par les Parties. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des données sauvegardées soit parfaitement conforme aux données sensibles qu'il souhaite sécuriser et donc sauvegarder.

2.11.3. Mise en œuvre de la sauvegarde

2.11.3.1 Prérequis

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les pré-requis suivants de la part du Client :

- un serveur,
- une ligne Internet de type ADSL ou Fibre disposant d'un débit suffisant,
- l'installation du Logiciel par la Société sur les matériels du Client lequel est soumis aux Conditions de Licence Utilisateur Final figurant à l'installation du Logiciel.

2.11.3.2 Interventions sur place

La maintenance du Logiciel pourra nécessiter des interventions sur place. Le Client s'engage à laisser libre accès aux préposés de la Société à l'ensemble de son installation informatique. Toute intervention sur une panne qui ne relèverait pas de la responsabilité de la Société sera facturée au Client.

2.11.3.3 Etat du système

Le Client doit veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système informatique, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde.

2.11.3.4 Périodicité des sauvegardes

Les sauvegardes (IMAGE ou INDIVIDUALISEES) sont opérées tous les jours entre 22h00 et 6h00 du matin. Le Client doit donc veiller à ce que les matériels et pré requis ci-dessus listés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde. La Société avisera le Client, par tout moyen et notamment par mail, de tout échec de Sauvegarde.

2.11.3.5 Nature des données sauvegardées

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers particulièrement en termes de propriété intellectuelle (contrefaçon) et de prohibition des contenus à caractère pédopornographiques, d'apologie du crime, du terrorisme ou du fascisme, diffamants ou dénigrants. La Société n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les données étant automatiquement cryptées, la Société n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des données sauvegardées. La Société ne saurait être qualifiée d'hébergeur auprès des utilisateurs finaux au sens de la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique et ne saurait encourir aucune responsabilité d'aucune sorte à ce titre. L'attention du Client est d'ailleurs attirée sur l'obligation de mettre en place pour ses utilisateurs tout mécanisme pertinent de notification de contenu illicite ou susceptible de l'être au sens de l'article 6 I de la loi précitée. Le Client s'engage à garantir la Société des conséquences telles que notamment dommages de toute nature, frais raisonnables de procédure, de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure civile ou pénale engagée contre la Société et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, la Société pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par la Société seront alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique et libertés, des fichiers informatiques automatisés sauvegardés. Le Client, en tant que responsable de traitement, détermine seul la finalité et les moyens de collecte et de gestion de ses données. Il déclare faire son affaire personnelle de ses obligations, notamment déclaratives, à cet égard. Le Client et la Société reconnaissent qu'ils ne procèdent à aucune validation des mesures prises par l'autre pour respecter cette législation en vigueur sur la protection des données. Aucune disposition ne s'oppose à ce que le Client prenne les mesures qu'il juge nécessaires au respect de cette législation.

2.11.4. Restauration - Restitution des données

2.11.4.1 En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, la Société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer. En pareil cas, le Client doit contacter directement la Société qui fournira, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé à son libre choix et susceptible d'évoluer dans le temps. Si la restauration doit se faire directement sur le serveur par une intervention sur place, et si le Client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur le serveur concerné par le sinistre auprès de la Société, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le Client. Les données enregistrées par le Client sur son serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restaurées, ce que le Client reconnaît sans aucun recours contre la Société.

2.11.4.2 La restitution des données interviendra sous 24 heures ouvrées sur simple demande écrite (fax/ mail/courrier) du Client à la Société. La restitution des données sur support physique sera facturée 350 € H.T. En fin de Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'une période maximale de trente (30) jours calendaires à compter de la date de fin de Contrat pour récupérer ses fichiers et dossiers documentaires uniquement, par téléchargement. En dehors de l'échéance normale du Contrat, toute fin de Contrat devra être notifiée par la partie qui en a l'initiative à l'autre partie. La Société s'interdit d'en conserver une quelconque copie.

Pour permettre la restitution au moment où elle sera demandée par le Client, la Société mettra en œuvre les moyens suivants :

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché ;
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

Au-delà de la période de trente (30) jours calendaires, la Société détruira l'espace documentaire du Client ainsi que les données

sauvegardées relatives à ce dernier. L'accomplissement par la Société des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger la Société, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde et d'hébergement selon les présentes conditions.

2.11.4.3 Les données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant la demande de restitution ou de restauration du Client.

2.11.5. Obligation de moyens - Responsabilités - Indemnisation

La Société est tenue à une obligation de moyen pour toutes les obligations à sa charge au titre du présent service de sauvegarde. La responsabilité de la société ne pourra être engagée :

- En cas d'interruption temporaire du service pour maintenance,
- Si le Client n'a pas respecté les prérequis et plus généralement ses obligations telles que découlant des présentes (notamment articles 3 et 4),
- En cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par la Société,
- En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le Client ou de rupture de la connexion Internet entre la Société et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable à la Société de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant la sauvegarde ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement, sinistre, panne électrique, connexion impossible,
- En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers,
- En cas de force majeure, étant précisé que tout événement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

La Société ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou encore de la perte subie du fait de l'exécution du présent contrat.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société en cas de perte ou d'altération de données sauvegardées ou restaurées sera limitée au montant total des sommes versées par le Client à la Société au titre des prestations de sauvegarde externalisée. Il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre la Société.

2.12- CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX SOLUTIONS SAAS ASSOCIEES A OFFICE 365

2.12.1 Objet

Les présentes conditions générales spécifiques ont pour objet de fixer les conditions et les modalités dans lesquelles KMBSF met à disposition du Client des solutions SaaS (Office 365 Mobilit contrat Silver - Office 365 Mobilit contrat Gold - Office 365 Productivité contrat Silver - Office 365 Productivité contrat Gold - MOOC OFFICE 365 BUSINESS)

2.12.2 Prérequis

Toute souscription d'une solution SaaS suppose la consultation et l'acceptation sans aucune réserve des présentes conditions générales spécifiques.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis Office 365 détaillés ci-dessous qu'il doit respecter pendant toute la durée des prestations de solutions SaaS.

Il s'agit de prérequis obligatoires dont la liste sera mise à jour régulièrement en fonction des restrictions de Microsoft

1. SYSTEME D'EXPLOITATION

Apple :

- Mac OS X 10.6 ou ultérieur/Windows :
- Windows Server 2008 R2
- Windows 7 SP1
- Windows Server 2012
- Windows 8

NB : Windows XP n'est pas/plus supporté par Microsoft. Beaucoup de problème(s) de non fonctionnement, d'instabilité sur ce système.

2. Dans le cadre d'une installation de serveur SMTP en local (pour bénéficier de l'envoi sur les différents périphériques comme les copieurs (scan to mail) il faut au minimum un serveur sous Windows 2008 R2 (non compatible avec Windows serveur 2003 R2*)

Relais SMTP incompatibles avec Windows 2003r2. Minimum 2008r2

3. PACK OFFICE

Office 2010 Service Pack 1

Office 2007 Service Pack 3 (en fin de support)

(Nouvelle Note : Office 365 is not designed to work with Office 2007 because Office 2007 left mainstream support on October 12, 2012.

Office 365 does not offer code fixes to resolve problems you encounter when using the service with Office 2007.) Office for Mac 2011 avec Service Pack 3

4. SMARTPHONES ET TABLETTES

Apple : iPhone 4s minimum avec iOS6 ou plus récent et iPad 2 au minimum avec iOS6 ou plus récent

Windows : Smartphone Windows 8 et Tablette Windows 8

Android : Android version 4.0 ou ultérieur et Tablette Android non supportée

BlackBerry : BlackBerry Business Cloud Services uniquement avec l'offre «Office 365 Enterprise» et forfait BlackBerry.

5. 1 boîte mail prise pour l'administration (facultatif, mais recommandé)

6. Nom de domaine enregistré

7. Certificat public si migration depuis un serveur exchange

(Un serveur Windows 2008 R2 au minimum doit être disponible pour la synchronisation Active Directory et ne doit pas être contrôleur de domaine)

Quatre Serveurs MINIMUM si ADFS (4 nouveaux serveurs, 1 pour chaque rôle) + 1 certificat dédié adfs - ou *Wildcard

Non compatible avec le bureau d'enregistrement de domaine (registrar) «1&1» (<http://www.1and1.fr/>)

8. NAVIGATEURS COMPATIBLES

- Windows Internet Explorer 8/9 afin de bénéficier des Office Apps sur le Web. (Word, Excel etc.) (La version 9 est pleinement compatible)

- Apple Safari 5 au minimum sur Macintosh

9. Bande passante (lien ADSL/SDSL) en adéquation avec le nombre d'utilisateurs à prendre en compte. (lenteurs)

NB : Installations en mode TSE / Citrix supportées par Microsoft.*

* Prestation beaucoup de latences dues aux nombreuses I/O sur les Disks. (Risques de fortes latences, plantages)

Prestation :

Prévoir du temps pour le déploiement sur les postes. Plusieurs facteurs à prendre en compte :

- La connexion ADSL /SDSL pour l'import/export des PST (boite mails)

(L'export dans le Cloud prend énormément de temps)
Le nombre de boîte mails (ex : 30 boîtes mails, minimum 3 jours pour 2 techniciens PC sur site.) - Les postes doivent être à jour (Pack Office 2010 Min) (Office + Windows). Dans le cas contraire, du retard sur la prestation est évidente. (Doit être qualifié par le commercial / ITC lors de la visite)

2.12.3 Prestations effectuées par KMBSF
Prestations

- Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre de solutions SaaS :
- la mise à disposition de logiciels au Client en mode SaaS ;
- la mise à jour des logiciels à disposition du Client ;
- la fourniture des versions majeures ;
- l'assistance et le support pour l'utilisation des services ;
- de la maintenance ;
- du support technique afin de permettre la gestion au quotidien du monitoring, de la supervision, du paramétrage, de la maintenance et de l'accompagnement à la résolution des problèmes des systèmes et fonctions informatiques du Client ;
- une hotline ;
- un accès à une plateforme en ligne permettant de suivre des formations à distance de type « MOOC ».

L'accès à une plateforme en ligne permettant de suivre des formations à distance consiste à fournir au Client des identifiants pour accéder à des formations accessibles en ligne. Dans la mesure où il s'agit de contenus édités par des prestataires tiers, la responsabilité de KMBSF ne pourra pas être recherchée pour les contenus mis en ligne sur ces plateformes d'accompagnement, ni de leur adéquation aux besoins exprimés par le Client ou au profil du personnel formé.

Le MOOC Office 365 Business est composé de différents cursus, pour lesquels les utilisateurs peuvent s'inscrire de façon libre : Cursus orientés usages (Communiquer, Partager, Collaborer, Chercher, Produire) et Cursus orientés produits (Messagerie, Productivité bureautique, Réseaux sociaux, Intranet collaboratif, Organisation des projets). Des formations seront animées en live par un formateur en web conférence ; pour s'y inscrire, les utilisateurs choisissent leurs dates de formation directement sur le portail du MOOC Office 365 Business. Les sessions en live sont réalisées en inter-entreprises et sont d'une durée de 45 minutes.

Pour accéder au MOOC Office 365 Business, l'utilisateur devra se connecter avec son compte Office 365. Pour se connecter aux sessions live en web conférence, l'utilisateur devra disposer d'un ordinateur connecté à Internet, et d'un téléphone pour échanger avec l'animateur et les autres participants. L'offre MOOC Office 365 Business n'offre pas de reporting de consommation.

L'accès aux services est donné de manière illimitée et pour une période de 12 mois. Il appartient au Client de gérer la date de fin de la période de droit d'accès. Son renouvellement n'est pas tacite. Le compte d'un utilisateur du MOOC Office 365 Business est personnel, et ne peut être utilisé que par l'utilisateur pour lequel il a été créé.

Prix
Le Client s'engage à payer le prix mensuellement pendant toute la durée du contrat à terme échu.

2.12.4 Modalités financières

Les modalités financières des solutions SaaS sont déterminées aux conditions particulières.

2.12.5 Maintenance et support du service

Assistance téléphonique
Les utilisateurs pourront poser à KMBSF des questions relatives au fonctionnement du service. Pour ce faire, KMBSF met à disposition des utilisateurs un centre d'appel téléphonique ouvert, pendant ses horaires d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le coût des appels téléphoniques reste à la charge du Client.

Les réponses sont apportées par KMBSF, ou tout sous-traitant de son choix, sous forme de prise d'appel direct ou de rappel de l'utilisateur.

Maintenance corrective
La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant des solutions SaaS hébergées et éditées par l'éditeur, ainsi que dans les différents traitements pouvant être réalisés par ces derniers. Il appartient au Client de se reporter à la documentation avant chaque appel téléphonique, afin de pouvoir décrire de façon précise et exhaustive les problèmes rencontrés. Toute anomalie doit être identifiée par le Client et signalée à KMBSF avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir auprès de l'éditeur. Une notification incomplète ou non fondée libérera KMBSF de ses obligations.

Dans l'attente d'une solution définitive, KMBSF pourra préconiser une solution de contournement provisoire.

Maintenance évolutive
Des mises à jour des solutions SaaS hébergées et éditées par l'éditeur pourront être installées dans le Cloud, au fur et à mesure de leur disponibilité.

Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par l'éditeur, seront mises à disposition de du Client par accès distant depuis son serveur sans coût supplémentaire. Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles.

Maintenance réglementaire
Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en oeuvre des solutions SaaS hébergées et éditées par l'éditeur. Le Client est informé que certaines mises à jour peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services additionnelles.

- Exclusions
- La maintenance ne sera pas assurée dans les cas suivants :
 - version utilisée ne correspondant pas à celle en cours ou la précédente ;
 - refus de la part du Client d'accepter une mise à jour proposée par l'éditeur ;
 - utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
 - intervention non autorisée du Client ou d'un tiers ;
 - anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès ;

Dans ces cas, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre des solutions SaaS.

Service support
Les Services support sont définis à l'article 2.12.10 ci-après

2.12.6 Recette

L'ouverture des droits d'accès du compte Client vaut recette définitive des solutions SaaS.

2.12.7 Garantie sur les solutions saas

Les solutions SaaS ne sont pas éditées par KMBSF. Conformément au contrat de licence souscrit avec l'Editeur desdites solutions, KMBSF n'en est que licenciée. Dans cette mesure, KMBSF réalise les prestations commandées au titre des présentes dans le cadre d'une obligation de moyen. Seule la garantie de l'éditeur s'applique pour chaque solution SaaS. KMBSF ne propose aucune garantie propre, ni extension de garantie. Dans ces conditions, KMBSF ne peut donc être tenue responsable de la garantie des vices cachés, ni de la garantie des produits défectueux. La jouissance paisible des solutions SaaS mis à disposition du Client est garantie dans la limite des garanties offertes par

L'éditeur de la solution. Notamment, dans le cas où une interdiction d'utilisation serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, KMBSF s'efforcera, dans la mesure des actions entreprises par l'Éditeur, soit :

- d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation ;
- de remplacer la solution par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon.

2.12.8 Fin suspension de l'abonnement et responsabilité

Dans la mesure où l'Éditeur se réserve la possibilité d'accepter ou de refuser à sa discrétion tout utilisateur de sa solution, ainsi que de suspendre son abonnement, KMBSF ne pourra pas être tenue responsable en cas d'impossibilité pour le Client de souscrire ou de continuer de bénéficier d'une solution SaaS. En cas de réalisation de ces hypothèses.

Lorsque l'abonnement est fini ou suspendu, il appartient au Client de récupérer ses données dans le Cloud au moyen de ses accès dans un délai d'un mois à compter de la fin ou de la suspension de l'abonnement.

2.12.9 Propriété intellectuelle

La licence sur la solution SaaS s'applique dans les termes et conditions du contrat de licence utilisateur final (CLUF) joint ci-dessous de l'Éditeur acceptés par le Client lors de son accès aux services. KMBSF conservera la propriété des méthodes et du savoir-faire ou des outils qui lui sont propres ayant servi à exécuter les prestations contractuelles.

Au fur et à mesure de leur réalisation, KMBSF cède au Client les droits de propriété intellectuelle attachés à la documentation réalisée et plus généralement à l'ensemble des livrables achevés au titre des solutions SaaS. Les droits de propriété intellectuelle sont cédés à titre non-exclusif. KMBSF reste titulaire des attributs de droit moral qu'elle détient sur les livrables. Le prix de la cession des éléments est compris dans le prix défini au Contrat.

ANNEXE CLUF CONTRAT MICROSOFT CLOUD

Le présent Contrat Microsoft Cloud est conclu entre l'entité que vous représentez ou, si vous ne désignez aucune entité dans le cadre d'un achat ou d'un renouvellement d'Abonnement, vous à titre individuel (« vous », « votre », « vos ») et Microsoft Ireland Operations Limited (« Microsoft », « nous », « notre » ou « nos »). Il comprend les conditions générales ci-dessous ainsi que les Conditions des Services en Ligne et le SLA (collectivement, le « contrat »). Il entre en vigueur à la date à laquelle votre Revendeur vous fournit votre Abonnement. Les termes clés sont définis à l'article 11.

1. UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE a. Droit d'utilisation

Nous vous accordons le droit d'accéder aux Services en Ligne et de les utiliser, et également le droit d'installer et d'utiliser le Logiciel fourni avec votre Abonnement, tel que décrit plus en détail dans le présent contrat. Nous nous réservons tous les autres droits.

b. Choix du revendeur

Vous devez choisir et conserver un Revendeur agréé dans votre région. En cas de rupture des relations commerciales entre Microsoft et le Revendeur, vous devez choisir un Revendeur remplaçant ou acheter un Abonnement directement auprès de Microsoft, ce qui peut vous amener à devoir accepter d'autres conditions.

c. Accès Administrateur du Revendeur et Données Client

Vous reconnaissez et acceptez que (i) dès que vous aurez choisi un Revendeur, celui-ci sera l'administrateur principal des Services en Ligne pour la Durée et disposera de droits d'administration et d'un accès aux Données Client, même si vous pourrez demander des droits d'administration supplémentaires auprès de votre Revendeur ; (ii) les politiques de confidentialité du Revendeur en ce qui concerne les Données Client ou tout service fourni par le Revendeur peuvent différer des politiques de confidentialité de Microsoft ; et (iii) le Revendeur est susceptible de collecter, utiliser, transférer, divulguer et traiter de quelque autre manière les Données Client, y compris les données personnelles. Vous acceptez que Microsoft communique au Revendeur les Données Client et les informations que vous lui fournissez afin qu'elles soient utilisées dans le cadre de la commande, de la fourniture et de la gestion des Services en Ligne.

d. Bon usage

Vous êtes autorisé à utiliser les Produits uniquement en conformité avec les termes du présent contrat. Vous n'êtes pas autorisé à reconstituer la logique des Produits, à les décompiler, à les désassembler ou à contourner les restrictions techniques qu'ils contiennent, sauf dans la mesure où ces opérations seraient permises par la réglementation applicable nonobstant les présentes limitations. Vous n'êtes pas autorisé à désactiver, détourner ou tenter d'une quelconque autre manière de contourner tout mécanisme de facturation de votre utilisation des Services en Ligne. Il vous est également interdit de prêter, de louer, de revendre, de transférer ou d'héberger auprès de tiers ou pour des tiers tout Produit, sauf si cela est expressément autorisé dans les Conditions des Services en Ligne. e. Utilisateurs Finaux

Il vous incombe de contrôler l'accès des Utilisateurs Finaux aux Produits et de vous assurer qu'ils respectent les conditions d'utilisation connexes stipulées dans le présent Contrat, notamment les Règles de Bon Usage.

f. Données Client

Vous êtes seul responsable du contenu de toutes les Données Client. Vous vous engagez à obtenir et à conserver tous les droits relatifs aux Données Client dont nous aurons besoin pour vous fournir les Services en Ligne, sans violation des droits d'une quelconque tierce partie ni créer d'obligation juridique pour Microsoft envers vous ou tout tiers. Microsoft rejette et rejettera toute obligation relative aux Données Client ou à votre utilisation du Produit non expressément stipulée dans le présent contrat ou prévue par la réglementation applicable.

g. Responsabilité de vos comptes

Vous acceptez l'entière responsabilité de la protection de la confidentialité des informations d'identification non accessibles au public associées à votre utilisation des Services en Ligne. Vous êtes tenu d'informer immédiatement l'assistance client en cas d'utilisation abusive suspectée ou avérée de vos comptes ou informations d'identification ou d'un incident de sécurité lié aux Services en Ligne.

h. Éligibilité pour les versions Éducation, Secteur Public et Organisme à but non lucratif

Si vous achetez une offre pour l'éducation, le secteur public ou un organisme à but non lucratif, vous certifiez que vous remplissez les conditions d'éligibilité publiées sur les sites suivants : (i) <http://go.microsoft.com/academic> (pour les établissements d'enseignement, y compris les bureaux administratifs, les conseils d'établissement, les bibliothèques publiques et les musées publics) ; (ii) <http://go.microsoft.com/government> (pour le secteur public) ; et

(iii) <http://go.microsoft.com/nonprofit> (pour les organismes à but non lucratif).

Microsoft se réserve le droit de vérifier votre éligibilité à tout moment et de suspendre le Service en Ligne si vous ne remplissez pas les conditions d'éligibilité.

i. Évaluations

Nous pouvons mettre à votre disposition des Évaluations. Les Évaluations sont fournies « en l'état », « avec toutes leurs imperfections » et « telles que disponibles », sans les garanties du SLA ni la garantie limitée du présent contrat. Les Évaluations peuvent ne pas être couvertes par des services d'assistance client. Les Évaluations peuvent être soumises à des engagements de sécurité, de conformité et de protection des données personnelles distincts ou restreints, comme détaillé dans les Conditions des Services en Ligne et toute notification supplémentaire jointe aux Évaluations. Nous pouvons modifier ou interrompre les Évaluations à tout moment sans préavis. Nous pouvons également décider de ne pas commercialiser une Évaluation.

2. ABONNEMENTS, COMMANDE

a. Offres d'Abonnement disponibles

Les différents Abonnements disponibles seront définis par votre Revendeur. Ils sont décrits ci-après et peuvent éventuellement être combinés :

- (i) Offre avec Engagement : vous vous engagez à l'avance à acheter une quantité donnée de Services en Ligne à utiliser pendant la Durée fixée, que vous acceptez de payer à l'avance, en une fois ou selon un échéancier.
- (ii) Offre selon la Consommation (facturée à l'utilisation) : vous payez en fonction de votre utilisation réelle sans engagement préalable.

(iii) Offre Limitée : vous bénéficiez gratuitement d'une quantité limitée de Services en Ligne pendant une durée limitée (à titre d'évaluation gratuite, par exemple) ou dans le cadre d'une autre offre Microsoft (par exemple, MSDN). Les dispositions du présent contrat relatives au SLA et à la rétention des données peuvent ne pas s'appliquer.

b. Commandes

(i) Les commandes doivent être passées par l'intermédiaire de votre Revendeur désigné. Vous êtes autorisé à passer des commandes au nom de vos Affiliés au titre du présent contrat et à accorder à ces derniers les droits d'administration requis pour administrer l'Abonnement, mais les Affiliés ne sont pas autorisés à passer des commandes au titre du présent contrat. Vous pouvez également céder les droits concédés au titre de l'article 1.a à un tiers afin de permettre audit tiers d'utiliser les Services en Ligne pour vos besoins professionnels internes. Si vous concédez des droits sur les Logiciels ou votre Abonnement à des Affiliés ou des tiers, lesdits Affiliés ou tiers seront liés par le présent contrat et vous reconnaissez être solidairement responsable de tout agissement desdits Affiliés ou tiers en rapport avec leur utilisation des Produits.

(ii) Votre Revendeur peut vous permettre de modifier la quantité de Services en Ligne commandés pendant la Durée d'un Abonnement. Les quantités supplémentaires de Services en Ligne ajoutées à un Abonnement expireront à la fin de cet Abonnement. c. Tarification et paiement

Les prix de chaque Produit et les conditions générales de facturation et de paiement seront établis par votre Revendeur. d. Renouvellement

(i) Au renouvellement de votre Abonnement, vous pouvez être amené à signer un nouveau contrat, un contrat supplémentaire ou un avenant au présent contrat.

(ii) Votre Abonnement sera renouvelé automatiquement, sauf si vous notifiez par écrit à votre Revendeur votre intention de ne pas renouveler avant l'expiration de la Durée.

e. Taxes

Les parties ne sont pas redevables des différentes taxes auxquelles l'autre partie est légalement assujettie et qui découlent des ou sont liées aux transactions en rapport avec le présent contrat, et le paiement de toutes ces taxes incombera à la partie qui en a l'obligation en application de la loi. 3. DURÉE, RÉSILIATION ET SUSPENSION

a. Durée et résiliation du contrat

Le présent contrat demeurera en vigueur jusqu'à l'expiration ou la résiliation de votre Abonnement, la première échéance prévalant. Vous pouvez résilier le présent contrat à tout moment en contactant votre Revendeur. L'expiration ou la résiliation du présent contrat aura simplement pour effet de mettre fin à votre droit de passer de nouvelles commandes de Produits supplémentaires dans le cadre du présent contrat.

b. Annulation ou transfert de l'Abonnement

Votre Revendeur établira les conditions générales, le cas échéant, sur la base desquelles vous êtes autorisé à annuler ou transférer un Abonnement.

c. Suspension

Nous nous réservons le droit d'interrompre votre utilisation des Services en Ligne si : (1) nous jugeons cette suspension raisonnablement nécessaire pour prévenir tout accès non autorisé aux Données Client ; (2) vous ne répondez pas à une action en justice pour violation présumée, comme stipulé à l'Article 6, dans un délai raisonnable ; ou (3) vous enfreignez les Règles de Bon Usage ou d'autres dispositions du présent contrat. Si l'une ou plusieurs de ces conditions se produisent, alors :

(i) Nous pourrions suspendre votre utilisation des Services en Ligne ou résilier votre Abonnement et votre compte sans délai ni préavis s'il s'agit d'une Offre Limitée.

(ii) Pour toutes les autres offres d'Abonnement, la suspension ne s'appliquera qu'à la partie strictement nécessaire des Services en Ligne et restera en vigueur tant que la situation ne sera pas rétablie. Nous avertirons les administrateurs désignés pour votre Abonnement, soit vous et/ou votre Revendeur, avant toute suspension, sauf si nous estimons raisonnablement que nous devons procéder à une suspension immédiate. Si vous ne remédiez pas aux manquements à l'origine de la suspension dans un délai de 60 (soixante) jours après la rétention, nous nous réservons le droit de résilier votre Abonnement et de supprimer vos Données Client sans observer de période de suspension, nous pouvons également résilier votre Abonnement si votre utilisation des Services en Ligne est interrompue plus de deux fois au cours d'une période de douze (12) mois.

4. SÉCURITÉ, DONNÉES PERSONNELLES ET PROTECTION DES DONNÉES

a. Vous autorisez Microsoft et ses représentants à traiter les informations personnelles dans le cadre de la signature du présent contrat. Vous pouvez choisir de fournir des informations personnelles à Microsoft pour le compte de tiers (y compris vos interlocuteurs, revendeurs, distributeurs, administrateurs et employés) dans le cadre du présent contrat. Vous vous engagez à obtenir auprès desdits tiers tous les consentements requis par les lois applicables sur la protection des données personnelles et le respect de la vie privée avant de fournir de telles informations personnelles à Microsoft.

b. Des informations supplémentaires relatives aux données personnelles et à la sécurité figurent dans les Conditions des Services en Ligne. Les engagements pris dans les Conditions des Services en Ligne ne s'appliquent qu'aux Services en Ligne achetés dans le cadre du présent contrat et à aucun des services ou produits fournis par votre Revendeur.

c. À la demande du Revendeur ou si la loi l'exige, vous autorisez Microsoft (et ses prestataires de services et sous-traitants) à accéder aux données provenant de vous ou vous concernant, y compris au contenu de communications, et à les divulguer aux autorités chargées de l'application des lois ou autres autorités gouvernementales (ou à donner aux entités chargées de l'application des lois ou autres entités gouvernementales accès à ces données).

d. Dans la mesure où la loi l'exige, vous devez informer les différents utilisateurs des Services en Ligne que leurs données peuvent être traitées aux fins de leur divulgation aux autorités chargées de l'application des lois ou autres autorités gouvernementales sur instruction du Revendeur ou si la loi l'exige, et vous devez obtenir l'accord des utilisateurs à cet égard.

e. Vous désignez le Revendeur comme votre représentant pour agir en tant qu'interface avec Microsoft et fournir des instructions à Microsoft aux fins du présent Article 4.

5. GARANTIES a. Garantie limitée

(i) Services en Ligne. Nous garantissons que les Services en Ligne répondront aux conditions du SLA pendant la Durée. Les recours stipulés dans le SLA sont les seuls dont vous disposez en cas de violation de la présente garantie.

(ii) Logiciel. Nous garantissons que pendant un an à compter de la date à laquelle vous utiliserez le Logiciel pour la première fois, son fonctionnement sera conforme, pour l'essentiel, à la description qui en est faite dans la documentation utilisateur applicable. Dans le cas contraire, nous pourrions, à notre entière discrétion et comme recours exclusif, procéder (1) au remboursement du prix payé pour le Logiciel ou (2) à la réparation ou au remplacement du Logiciel. b. Exclusions de garantie limitée

Cette garantie limitée est soumise aux limitations suivantes :

(i) toute garantie, garantie implicite ou condition qui ne peut être exclue en vertu de la loi est applicable pendant un (1) an à compter de la date de début de validité de la garantie limitée ;

(ii) cette garantie limitée ne couvre pas les problèmes engendrés par un accident, une mauvaise utilisation ou une utilisation des Produits non conforme au présent contrat ou aux documentations ou recommandations que nous publions, ni ne couvre les problèmes résultant d'événements indépendants de notre volonté ;

(iii) cette garantie limitée ne s'applique pas aux problèmes engendrés par le non-respect des conditions minimales concernant le système ; et

(iv) cette garantie limitée n'est pas applicable aux Offres Limitées ni aux Évaluations.

c. Exclusion de responsabilité

Nous n'accordons aucune garantie autre que cette garantie limitée, qu'il s'agisse de garanties expresses, implicites, légales ou autres, y compris des garanties de qualité ou d'adéquation à un usage particulier. Ces exclusions s'appliquent sauf si la réglementation applicable les interdit. 6. DÉFENSE EN CAS D'ACTION

a. Défense

(i) Nous nous engageons à vous défendre contre toute action en justice ou réclamation formée par un tiers non affilié visant à démontrer qu'un Produit porte atteinte aux droits d'auteur de ce tiers ou à l'un de ses brevets ou à l'une de ses marques commerciales, ou utilise illégalement et de façon intentionnelle ses secrets commerciaux.

(ii) Vous vous engagez à nous défendre contre toute action en justice ou réclamation formée par un tiers non affilié (1) visant à démontrer que des Données Client, des Solutions Client, des Produits Tiers ou des services que vous proposez directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Produits portent atteinte à l'un de ses brevets, à ses droits d'auteur ou à l'une de ses marques commerciales ou utilisent illégalement ses secrets commerciaux ; ou (2) résultant d'une violation des Règles de Bon Usage.

b. Restrictions

Nos obligations en vertu de l'article 6a ne s'appliquent pas aux actions ou décisions fondées sur : (i) des Solutions Client, des Données Client, des Produits Tiers, des modifications que vous apportez aux Produits, ou des services ou documents que vous fournissez ou rendez disponibles dans le cadre de l'utilisation des Produits ; (ii) l'association des Produits avec des Données Client ou des Produits Tiers ou des données ou des processus commerciaux non fournis par Microsoft ou tout dommage imputable à la jouissance de Données Client ou de Produits Tiers ou de données ou de processus commerciaux non fournis par Microsoft ; (iii) votre utilisation d'une marque commerciale de Microsoft sans y être expressément autorisé par écrit ou votre utilisation des Produits après que nous vous avons informé que vous deviez cesser de les utiliser en raison d'une action intentée par un tiers ; (iv) votre redistribution des Produits à des tiers non affiliés ou votre utilisation des Produits au profit de tiers non affiliés ; ou (v) des Produits fournis à titre gratuit.

c. Recours

Si nous estimons raisonnablement qu'une action ou une réclamation, comme stipulé à l'Article 6.a.(i), peut vous empêcher d'utiliser le Produit, nous nous efforcerons : (i) d'obtenir, en votre faveur, le droit de continuer à utiliser le Produit, ou (ii) de le modifier ou de le remplacer par un équivalent en termes de fonctionnalités et de vous informer de cesser d'utiliser la version précédente du Produit. Si ces options ne sont raisonnablement pas envisageables d'un point de vue commercial, nous pourrions résilier vos droits d'utilisation du Produit et vous rembourser tout paiement effectué pour les droits d'Abonnement non utilisés.

d. Obligations

Chaque partie doit notifier rapidement à l'autre toute action en justice en vertu du présent Article 6. La partie défendue est tenue (i) de laisser à l'autre partie le contrôle exclusif de la défense et du règlement de l'action, et (ii) de fournir une assistance raisonnable dans le cadre de la défense de l'action. La partie assurant la défense s'engage (1) à rembourser à l'autre partie, dans la limite d'un montant raisonnable, les débours engagés par cette dernière pour fournir cette assistance et (2) à payer le montant lié à toute condamnation définitive ou règlement. Les droits de chaque partie relatifs à la défense et au paiement des montants liés à une décision (ou à un règlement auquel l'autre partie aurait consenti) en vertu du présent article 6 remplacent tout droit d'indemnisation prévu par la réglementation ou législation applicable et tout droit analogue, et chaque partie renonce à faire valoir lesdits droits au titre de la législation ou réglementation applicable.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

a. Limitation

La responsabilité globale de chaque partie pour toutes les réclamations au titre du présent contrat est limitée aux dommages directs dans la limite du montant payé pour les Services en Ligne au cours des douze (12) mois précédant la naissance du motif de la réclamation ou action, étant entendu que la responsabilité globale d'une partie pour tout Service en Ligne ne peut en aucun cas excéder le montant payé pour ledit Service en Ligne pendant la Durée de l'Abonnement. Pour les Produits fournis gratuitement, la responsabilité de Microsoft est limitée aux dommages directs et ne pourra excéder 5 000 USD.

b. Exclusion

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de perte de revenus ou de dommage accessoire, spécial, incident, indirect, prononcé à titre de sanction ou exemplaire, ni en cas de perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, d'interruption d'activité ou de perte d'informations commerciales, même si les parties étaient informées de l'éventualité de tels dommages ou si cette éventualité était prévisible.

c. Exceptions aux limitations

Les limitations de responsabilité stipulées dans cet article s'appliquent dans toute la limite permise par la réglementation applicable, mais pas : (1) aux obligations des parties en vertu de l'article 6 ou (2) en cas de violation des droits de propriété intellectuelle de tiers.

8. LOGICIEL a. Utilisation de Logiciels Supplémentaires avec les Services en ligne

ANNEXE 3 au CONTRAT DE SERVICES CLOUD : CLUF (suite)

Il se peut que vous ayez besoin d'installer et d'utiliser certains Logiciels pour pouvoir accéder de façon optimale à certains Services en Ligne et les utiliser. Le nombre de copies de Logiciels que vous pourrez utiliser ou le nombre de dispositifs sur lesquels vous pourrez utiliser les Logiciels sera précisé dans les conditions de licence spécifiques au Produit pour le Service en Ligne, comme indiqué dans les Conditions des Services en Ligne. Nous pouvons vérifier la version des Logiciels que vous utilisez et vous recommander ou télécharger des mises à jour sur vos dispositifs, avec ou sans notification. Le fait de ne pas installer des mises à jour peut affecter votre utilisation de certaines fonctions du Service en Ligne. Vous devez désinstaller le Logiciel lorsque vos droits d'utilisation de ce dernier prennent fin. Nous pouvons également le désactiver à ce moment-là. Vos droits d'accès aux Logiciels sur un dispositif quelconque ne vous autorisent pas à exploiter des brevets appartenant à Microsoft ou tous autres droits de propriété intellectuelle de Microsoft sur les logiciels ou tous dispositifs qui accèdent à ce dispositif.

b. Confirmation de Licence

Les preuves de vos licences de Logiciel sont : (1) le présent contrat, (2) toute confirmation de commande et (3) le justificatif de paiement.

c. Les droits de Licence ne sont pas liés à la fourniture de supports logiciels

L'acquisition de supports logiciels ou l'accès à partir d'un réseau n'affecte pas votre licence de Logiciel obtenue dans le cadre de ce contrat. Nous vous concédons le Logiciel sous licence, nous ne le vendons pas.

d. Transfert et attribution de licences

Les transferts de licence sont interdits.

9. SUPPORT

Les services d'assistance pour les Produits achetés dans le cadre du présent contrat seront assurés par votre Revendeur.

10. STIPULATIONS DIVERSES a. Notifications

Toutes les notifications doivent être envoyées par courrier, en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée ci-dessous.

Les notifications adressées à Microsoft être envoyées à : Les copies des notifications adressées à Microsoft devront être envoyées à :

Microsoft Ireland Operations Limited
 Atrium Block B
 Carmenhall Road
 Sandford Industrial Estate
 Dublin 18, Ireland Microsoft Corporation
 Legal and Corporate Affairs
 Volume Licensing Group
 One Microsoft Way
 Redmond, WA 98052
 USA

Par télécopie : (425) 936-7329

Vous acceptez de recevoir nos notifications électroniques par e-mail, à l'adresse du ou des administrateurs de compte désignés pour votre Abonnement. Les notifications sont considérées comme effectives à la date indiquée sur l'accusé de réception ou, en cas d'envoi par courrier électronique, à la date d'envoi. Il vous incombe de vous assurer que l'adresse e-mail du ou des administrateurs de compte désignés pour votre Abonnement est exacte et à jour. Toute notification par courrier électronique envoyée à ladite adresse électronique sera considérée comme effective à la date de l'envoi, que vous ayez ou non reçu ledit courrier électronique.

b. Cession

Le présent contrat est non cessible en tout comme en partie. Microsoft est autorisé à transférer le présent contrat sans votre consentement, mais uniquement à l'un de ses Affiliés. Toute cession interdite est nulle et non avenue.

- c. Indépendance des clauses
- d. Renonciation
- e. Absence de relation de mandat
- f. Absence de tiers bénéficiaire
- g. Droit applicable et attribution de compétence
- h. Intégralité des accords

Le présent contrat constitue l'intégralité des accords entre les parties concernant l'objet visé par les présentes et annule et remplace l'ensemble des communications antérieures et présentes. En cas de conflit entre les documents mentionnés dans le présent contrat et dans l'ordre de priorité décroissant suivant : (1) le présent Contrat d'Abonnement en Ligne Microsoft, (2) les Conditions des Services en Ligne, et (3) tout autre document du présent contrat.

- i. Maintien en vigueur de certaines clauses
- j. Réglementation américaine en matière d'exportation
- k. Force majeure
- l. Pouvoir de signature du contrat

Si vous êtes un particulier et acceptez les présentes conditions pour le compte d'une entité, vous déclarez que vous avez le pouvoir de conclure le présent contrat pour le compte de ladite entité.

11. DÉFINITIONS

- « Règles de Bon Usage » ont la définition qui leur est donnée dans les Conditions des Services en Ligne.
- « Affilié » désigne toute personne morale qu'une partie possède, qui possède une partie ou qui est possédée en commun avec une partie.
- « Offre selon la Consommation », « Offre avec Engagement » et « Offre Limitée » désignent les options d'Abonnement disponibles, telles que définies à l'article 2.
- « Données Client » sont définies dans les Conditions des Services en Ligne.
- « Solutions Client » sont définies dans les Conditions des Services en Ligne.
- « Utilisateur Final » désigne toute personne autorisée par vous à accéder à des Données Client hébergées par les Services en Ligne ou à utiliser les Services en Ligne d'une quelconque autre manière, ou tout utilisateur d'une Solution Client.
- « Produits Tiers » sont définis dans les Conditions des Services en Ligne.
- « Service en Ligne » désigne tout service en ligne hébergé par Microsoft auquel le Client souscrit dans le cadre du présent contrat, y compris les Services en Ligne Microsoft Dynamics, Office 365, Microsoft Azure et Microsoft Intune Online.
- « Conditions des Services en Ligne » désigne les conditions générales qui s'appliquent à votre utilisation des Produits disponibles à l'adresse <http://www.microsoft.com/licensing/onlineuseights>. Les Conditions des Services en Ligne comprennent des conditions générales régissant votre utilisation des Produits en sus des conditions générales du présent contrat.
- « Évaluations » désigne les versions d'évaluation, bêta et autres versions ou fonctions précommerciales des Services en Ligne ou Logiciels fournies par Microsoft en vue d'obtenir des commentaires des consommateurs.
- « Produit » désigne tout Service en Ligne (y compris tout Logiciel).
- « Revendeur » désigne une entité autorisée par Microsoft à revendre des Licences de Logiciel et des Abonnements aux Services en Ligne dans le cadre du présent programme et choisi par vous afin de fournir une assistance avec votre Abonnement.
- « SLA » désigne les engagements que nous prenons en ce qui concerne la prestation et/ou le fonctionnement d'un Service en Ligne et qui sont publiés à l'adresse <http://www.microsoft.com/licensing/onlineuseights> / csla, ou sur un autre site que nous désignons.
- « Logiciel » désigne tout logiciel que nous vous fournissons, à installer sur votre dispositif dans le cadre de votre Abonnement ou à utiliser avec les Services en Ligne pour activer certaines fonctionnalités. « Abonnement » désigne un contrat d'adhésion aux Services en Ligne pour une Durée définie fixée par votre Revendeur.
- « Durée » désigne la durée d'un Abonnement [par exemple, trente (30) jours ou douze (12) mois]

2.12.10 Charte de qualité de services - SLA

Les niveaux de service (Service Level Agreement, ci-après les « SLA ») dépendent de la formule « gold » ou « silver » choisie par le Client dont les spécificités sont détaillées ci-après. Dans la mesure où ils existent, les SLA convenus entre les Parties sont ceux de l'éditeur de la solution. KMBSF ne peut aucunement être tenue à des SLA plus élevés que ceux de l'éditeur de la solution.

A chaque indicateur est associée une valeur objective et mesurable, convenue entre les Parties. Les écarts entre les objectifs et les résultats effectifs sont mesurés périodiquement selon les méthodes et avec les outils de mesure de KMBSF.

- Services assistance
- accueil dans le cadre d'une fonction d'aide au démarrage et à l'utilisation ;
- recueil des besoins ;

- identification d'un problème technique et proposition d'une solution ;
 - messagerie permettant l'envoi de messages d'incidents et le recueil rapide des corrections quand cela est possible ;
 - consultation des fiches techniques relatives aux procédures, programmes, données traitées.
- Quel que soit la formule choisie, l'assistance est accessible pendant les jours et heures ouvrés.

- Diagnostic
 Dans le cadre de l'assistance, KMBSF procédera à un diagnostic des anomalies, bogues ou difficultés signalées par le Client à partir des informations fournies par le personnel du Client.

En principe, le diagnostic se fait à distance ; il peut être fourni sur site dès lors que cela paraît indispensable à KMBSF.
 En cas de télédiagnostic, KMBSF devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des fichiers du Client au cours de son intervention et recommander au Client toutes les mesures de sécurité qu'il devrait prendre lui-même.

Dans ce cas, KMBSF indiquera également au Client tous les conseils et recommandations nécessaires à l'exécution des prestations de télémaintenance.

- Service intervention sur site
 Au cas où l'assistance téléphonique, puis la télémaintenance, n'auraient pas permis de remédier au bogue signalé, le Client peut demander l'intervention sur site de KMBSF.

NIVEAU DE GRAVITE	DESCRIPTION DES OPERATIONS ET DE L'ASSISTANCE	EXEMPLES
Niveau de gravité A (Critique)	Un ou plusieurs services ne sont pas accessibles ou sont inutilisables. Les délais de production, d'opérations ou de déploiement sont gravement affectés, ou bien la production ou la rentabilité risque d'être gravement affectée. Plusieurs utilisateurs ou services sont affectés.	Problèmes les plus répandus d'envoi ou de réception de messages. Site SharePoint en panne. Tous les utilisateurs ne peuvent pas envoyer de messages instantanés, rejoindre ou planifier des réunions Skype Entreprise, ou passer des appels Skype Entreprise.
Niveau de gravité B (Haute)	Le service est utilisable mais pas de manière optimale. La situation a un impact modéré sur l'activité et peut être traitée aux heures ouvrables. Un seul utilisateur, client ou service est partiellement affecté.	Le bouton Envoyer dans Outlook est tronqué. Le paramétrage est impossible dans le CAE (centre d'administration Exchange), mais il est possible dans PowerShell.
Niveau de gravité C (Non critique)	La situation a un impact minime sur l'activité. Le problème est important mais n'a pas d'impact considérable sur la productivité ou le service actuel pour le client. Un seul utilisateur connaît une interruption partielle mais il existe une solution acceptable.	Comment définir un mot de passe d'utilisateur qui n'expire jamais. L'utilisateur ne peut pas supprimer les informations de contact dans Exchange Online.

OFFICE 365 BUSINESS ESSENTIAL
 OFFICE 365 BUSINESS PREMIUM
 OFFICE 365 EDUCATION

OFFICE 365 ENTREPRISE E1
 OFFICE 365 ENTREPRISE E3

Niveau de gravité A (Critique)	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : une heure	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : une heure
Niveau de gravité B (Haute)	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : un jour
Niveau de gravité C (Non critique)	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement	Disponible : 8h - 18h - 5j / 7 Temps de réponse : aucun engagement

Code	Type de problème de maintenance	Action requise Client Services	Commentaire
W000001 de l'état des services O365	• Exchange leur service et dysfonctionnement Dysfonctionnement d'un service de votre O365	Escalade de l'incident auprès de Microsoft et suivi de l'incident jusqu'à sa résolution	
Gestion des comptes utilisateurs	• Récupération de mot de passe • Ajout des droits administrateur • Ajout de droits sur une boîte	• Redirection d'une boîte email vers une autre boîte • Ajout des droits (administrateur, owner, control) sur un compte utilisateur • Réinitialisation mot de passe	
Problème lors de l'envoi O365	• Problème avec Mail • Mail ne partent plus depuis applications mobiles	• Gestion par IMAP • Gestion de synchronisation SMTP Office 365	

Code	Type de problème de maintenance	Action requise Client Services	Commentaire
Déclaration et suivi d'incident auprès de Microsoft	• Non traité par le Support Office 365 Service	Escalade de l'incident auprès de Microsoft et suivi de l'incident jusqu'à sa résolution	
Correction des O365 (groupes de travail)	• Erreur de connexion managées • Synchronisation des mails • Problèmes avec Word, PowerPoint	• Support sur connexion SharePoint à l'adresse à utiliser avec le protocole fourni	Procédure de la boîte fournie par email (PDF)
Créer de nouveaux comptes et affecter des licences	• Création de nouveaux comptes sur Office 365 - menu-gère, O365 • Paramétrage sur place à distance	• Création de nouveaux comptes et affectation des O365 en fonction de la demande (mails, etc) de disposer de licences	
Affecter des droits dans SharePoint aux nouveaux comptes	• Création de Groupes de sécurité avec les utilisateurs • Affectation de droits/permissions sur «Site SharePoint»		
Créer de nouvelles boîtes partagées, liste de distribution, nouvelles	• Création de boîte partagée pour un ou plusieurs utilisateurs	• Création de la boîte et affectation des droits	
Supprimer des comptes	• Demande de suppression de comptes d'utilisateurs	Suppression compte utilisateur avec accord écrit client (email, téléphone, fax) et heure de la demande (jour/heure)	
Gérer les mots de passe d'urgence	• Mot de passe oublié ou perdu	Planification du mot de passe à la demande de l'utilisateur à effectuer sur l'impact du Pack O365	
	• Demande d'information sur portail Office 365-admin. - Niveau 1 : - Ajout d'un utilisateur - Créer un contact ou une liste de distribution - Production des emails - Accès administrateur - Problème de SPAM - Problème de licences utilisateur (email, suppression)		Organiser un support dédié

Compte à l'appui après de l'administrateur		<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier sur adresse ou l'office 365 récupérer des données et se 365 de puis les dans l'archive - Problème de connexion à Office 365 pour tous les utilisateurs - Remonter une boîte - Demander renseignements sur mail rca de 0 jour d'office 365 - Export de boîte mails pour archivage - Problème de réception sur certains domaines 	Conseil à l'administrateur sur l'Office 365	Ne peut se substituer à une prestation de conseil et d'assistance au client
--	--	--	---	---

Service	Client	Type de incidents/demandes traitées	Action chez le Client	Commentaires	
Nombre de fois le Client Du lundi au vendredi De 8h à 18h	*	*			
Accès à un boîtier de messagerie Service	*	*	Demande de documentation	Accès à un portail dédié au client	Faq / Producteur
Assistance Technique Niveau 1 Adressable	*	*	<ul style="list-style-type: none"> - L'appelation Office 365 ne se termine pas - Réviser les mots de passe des utilisateurs - Créer un profil Outlook pour Office 365 - Créer un alias - Appeler et afficher des contacts - Connecter à l'Outlook - Connecter à smartphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Accès à l'interface dans le cadre d'une fonction d'achat ou de démarrage et à l'installation - Recueil des besoins et définition d'un bon d'achat - Identification d'un problème technique et proposition d'une solution - Messagerie permettant l'envoi de messages d'invitation et le recueil, type de des adresses lorsque cela est possible - Diagnostic N° 1 : <ul style="list-style-type: none"> - Mail automatisé, réponse ou détection envoyée par le client - Réviser la distance uniquement - Conseils de base pour résolution - Fourniture de documentation de l'éditeur Microsoft ou Service pouvant aider à la résolution du problème - Fiche technique, accès à la base de connaissances, documentation en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de prise en compte d'urgence - Diagnostic sur indicateurs de client - de 10 minutes
Assistance Technique Niveau 2 Adressable et à l'office	*	*	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes divers liés au Pack Office Word, Excel, PowerPoint ne démarre pas - Impossibilité d'ouvrir Outlook et ses données - Activation Outlook en anglais - Problème de synchronisation de mail - Problème de synchronisation des agendas sur le site - Problème de quota ou archivage pour les boîtes de messagerie - Problème de droits accès boîtes partagées - Problème d'ouverture de fichiers - Outlook Entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Problème de synchronisation - d'installation - Problème de journal de veille - Blocage d'un SPAM sur Outlook - Boîte Mail qui ne fonctionne pas - Demande d'aide de paramétrage d'une boîte mail sur Office 365 - Accès (N/A) (P/R) 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation d'un bon d'achat - Diagnostic niveau 1 & 2 et résolution avec prise de note à distance (si les conditions sont respectées - ligne à débit suffisant) 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de note à distance (017426367 pour service Client RG)
Assistance en cas de panne d'urgence	*	*			

2.12.11 Assistance

Dans le cadre de l'exécution des services, KMBSF est le principal point de contact du Client pour toute demande de support et d'assistance.

2.12.12 Audit des licences

Principe

Sans préjudice des dispositions propres à l'éditeur de la solution qui pourra effectuer chez le Client ses propres audits selon ses propres conditions, KMBSF dispose également de la faculté de mener ou faire mener un audit des solutions SaaS concédées au Client.

Informations préalables

KMBSF communique, de la manière la plus précise et exhaustive possible, le périmètre du contrôle envisagé, la liste des opérations de contrôle et des outils de mesure qu'elle envisage d'utiliser (notamment les scripts et commandes de système), ainsi que tous les solutions SaaS sur lesquels porte sa demande.

Vérification des outils

Le déploiement d'un outil de comptage est fait sous l'entière responsabilité de KMBSF. Le Client a le droit de faire analyser l'outil et si un risque est identifié pour le système d'information et les données, le Client est en droit de refuser l'utilisation d'un tel outil.

Si le Client et KMBSF s'entendent sur un outil de comptage, KMBSF est réputée disposer de toutes les informations nécessaires et le document produit grâce à l'outil lui est opposable. A défaut de réclamation dans un délai d'un an à compter de l'émission du bilan réalisé grâce à cet outil, toute demande de KMBSF sera considérée comme prescrite.

Auditeur

KMBSF communique le nom de l'auditeur, le cas échéant. Le Client a un droit de refuser l'auditeur pour un motif légitime. En cas de désaccord après une troisième proposition, le choix de l'auditeur est fixé par le tribunal compétent. KMBSF est responsable des dommages causés par l'auditeur.

Rapport d'audit

Les résultats de l'audit seront formalisés dans un rapport, qui devra être adressé au Client pour qu'il puisse y insérer ses observations et réserves. Le rapport final devra nécessairement comprendre les observations du Client.

Facturation

Si un désaccord survient concernant des écarts de conformité, KMBSF est en droit d'émettre une facture. Toutefois, KMBSF ne saurait invoquer le non-paiement de cette facture pour justifier le blocage de l'utilisation de la solution SaaS, dégrader ou suspendre ses engagements ou refuser d'honorer des nouvelles commandes pendant la durée de l'audit.

Clôture

La procédure d'audit se terminera par la remise par KMBSF d'une lettre clôturant l'audit, même en cas d'audit favorable pour le Client.

