

CONTRAT “Pack Tranquillité” dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales applicables au contrat de prestations “Pack tranquillité dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr”, métropolitain souscrit entre le client et la SAS E-CATALYST dans le cadre de prestations de conseil, de télémaintenance, d’assistance téléphonique (etc). Lesdites conditions générales de vente se substituent aux conditions générales d’achat dont pourrait se prévaloir le client. Le contenu des services fournis par la SAS E-CATALYST sera déterminé dans un contrat, au titre des conditions particulières.

ARTICLE 2 - ETENDUE DES PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations de conseil, de télémaintenance, d’assistance téléphonique assurée par la SAS E-CATALYST au titre du contrat de prestations “Pack tranquillité dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr”, couvre les prestations suivantes :

2 - 1 Dispositions communes à toutes les prestations du pack tranquillité et dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr

Dans le cadre de la conclusion du contrat “pack tranquillité dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr”, un forfait sera déterminé. Un prix préférentiel de 55€HT/h sera directement appliqué dès l’accord de la prestation par le client. Un devis sera produit si le temps estimé d’intervention dépasse 2h. Toute intervention effectuée en plus de celles couvertes par le “pack tranquillité dans le cadre d’une prestation cybermalveillance.gouv.fr” pourra donner lieu à une facturation supplémentaire à prix préférentiel, après accord du client par la signature d’un devis complémentaire.

2 - 2 Assistance téléphonique

La SAS E-CATALYST met à la disposition du client, pendant la durée du contrat, un service d’assistance téléphonique. La SAS E-CATALYST s’engage à répondre téléphoniquement au client pour la mise en service ou lors de problématique de cybersécurité identifiée. L’assistance est assurée pour une durée de 15 minutes minimum et de deux heures maximum par appel, selon les horaires suivants: Du LUNDI au VENDREDI de 8h30 à 12h00 & de 13h30 A 17h30, à l’exclusion des jours fériés. L’assistance téléphonique portera uniquement sur les problèmes faisant suite à un acte de cyber malveillance.. Le client s’engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l’ensemble de ses données (documents et fichiers) avant toute intervention de la SAS E-CATALYST. Si cette démarche n’a pas pu être effectuée en amont de l’intervention, celle-ci sera systématiquement faite par le technicien d’E-CATALYST. De manière générale, le client coopérera de bonne foi pour faciliter l’exécution des prestations par la SAS E-CATALYST. A ce titre, le client effectuera les manipulations indiquées par la SAS E-CATALYST, faute de quoi celle-ci ne sera pas en mesure d’exécuter les obligations découlant du présent contrat. La SAS E-CATALYST s’engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin d’essayer de résoudre le problème, dans les délais les plus brefs. En cas de panne matérielle, la SAS E-CATALYST établira un diagnostic et déclenchera, sur demande du client, une intervention sur site, et si besoin, établira un devis pour le remplacement du matériel.

2 - 3 Télémaintenance

Si la correction de l’incident, dans le cadre de l’assistance téléphonique, peut être apportée par télémaintenance, ce hors cas de panne matérielle, la SAS E-CATALYST s’engage, après autorisation expresse du client, à y remédier, à distance, par l’intermédiaire du service de télémaintenance. Grâce à cette technologie, la SAS E-CATALYST prendra à distance le contrôle de l’ordinateur en passant par Internet et réalisera lui même les manipulations.

En cas de problème(s) technique(s) et/ou de connexion, indépendants de notre volonté, qui empêcheraient la réalisation de la télémaintenance, l’assistance téléphonique sera substituée à la télémaintenance.

2 - 4 Maintenance curative

La maintenance curative consiste, en cas de panne matérielle, en une intervention de la SAS E-CATALYST, en vue de la réparation des matériels pris en charge, à l’exclusion de tout autre (Matériel défini à l’article 3 des conditions particulières du contrat de maintenance informatique), Sont exclus : les accessoires et les consommables (batteries, cordons, chargeurs, télécommandes, cartes mémoires, piles, etc.....) dont le renouvellement est nécessaire et qui seront à la charge du client. Cette intervention chez le client sera déclenchée dans un délai déterminé d’un commun accord avec le client lors de la demande d’intervention faite par ce dernier, dans la limite des horaires suivants : du LUNDI au VENDREDI de 9h00 à 12h00 et de 14H00 à 19H00. L’intervention sur

le matériel sera effectuée dans les locaux du client, en cas de nécessité le matériel sera enlevé desdits locaux puis restitué après intervention. Le client s'engage à assurer au personnel de la SAS E-CATALYST le libre accès à ses locaux et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice de ses prestations. Lors de chaque intervention, la rédaction d'un rapport sur l'ensemble des travaux sera effectuée et ce rapport sera signé par les deux parties. Seules seront effectuées les interventions portant sur le matériel pris en charge. L'intervention de la SAS E-CATALYST n'aura lieu que si le matériel pris en charge se trouve toujours dans les locaux du client tels que défini dans les conditions particulières. Si le matériel faisant l'objet du contrat de maintenance doit être déplacé, le Client doit en être avisé pour donner son autorisation ; dans ces conditions, l'intervention pourra avoir lieu à charge pour le client de régler les frais de transport supplémentaires ainsi que les frais d'hôtellerie et de restauration. S'il s'avère qu'il est nécessaire de procéder à un changement de pièce du matériel informatique, le technicien effectuera un diagnostic. La SAS E-CATALYST établira un devis concernant l'éventuelle réparation du matériel. La réparation ne sera effectuée qu'après acceptation de la part du client. En cas de refus du devis, le matériel sera retourné moyennant le décompte d'un ou plusieurs points sur le « forfait d'intervention Pack tranquillité ». Le montant indiqué sur le devis sera facturé au client et payable à réception de facture. Dans le cas où les produits, objet du contrat informatique, seraient remplacés, hors d'usage ... non utilisés du fait du client ; le contrat ne pourra prendre fin qu'en respectant les conditions mentionnées à l'article 11 de présentes conditions générales de vente.

2 - 5 Location de matériel de remplacement

Pendant la durée d'immobilisation du matériel pris en charge au titre du contrat informatique, un matériel de remplacement, équivalent au matériel faisant l'objet de la réparation, pourra être mis à la disposition du client, contre remise d'un chèque de caution dont le montant est égal au prix de vente publique de l'appareil loué. Cette mise à disposition se fera dans la limite du parc disponible, ses conditions seront régies par le biais d'un contrat de location signé par les deux parties. Dans le cas où les interventions feraient l'objet d'un devis, le client doit répondre dans un délai de sept (7) jours consécutifs. Par matériel équivalent, il faut entendre un matériel destiné à remplacer la fonction principale des appareils garantis. L'appareil loué n'est pas obligatoirement de la même marque ni du même type que l'appareil sous contrat, et n'en possède pas obligatoirement les mêmes caractéristiques techniques. Le chèque de caution sera restitué à la fin de la location et après vérification de l'état de l'appareil (par référence au bon de location) et accompagné de ses accessoires et manuel d'utilisation. Toutes détériorations, pertes, et vols du matériel loué seront facturés.

ARTICLE 3- EXCLUSION DE GARANTIE

3 - 1 Concernant l'assistance téléphonique et la télémaintenance

Le présent contrat ne couvre pas les problèmes autres que ceux identifiés par le client et ayant nécessité une prise de contact sur cyber.malveillance.gouv.fr.

3 - 2 Concernant la maintenance curative

Le présent contrat "Pack tranquillité dans le cadre d'une prestation cybermalveillance.gouv.fr" couvrira l'intervention du technicien E-CATALYST sur notamment :

- Les interventions sur le matériel en télémaintenance, ayant subi un dysfonctionnement suite à une cyberattaque.
 - Les problèmes liés à une utilisation anormale ou à la méconnaissance des logiciels de la part du client, entraînant une faille de sécurité
 - Les interventions nécessitées par une mauvaise installation du matériel de la part du client, entraînant une faille de sécurité.
- Sont exclus de la garantie:
- Les dommages consécutifs à tout événement accidentel extérieur ou à l'utilisation anormale du matériel (accident, malveillance, sabotage, fausse manœuvre, virus, fluctuation anormale du courant hors normes EDF, déficience d'alimentation électrique, incendie, inondation, foudre, catastrophes naturelles, chutes, chocs, non respect des spécifications du constructeur.)
 - Les travaux consécutifs à toutes réparations effectuées par du personnel non agréé par la SAS E-CATALYST,
 - Les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers figurant dans la documentation associée au logiciel.
 - L'usure normale des matériels et ses conséquences,
 - Les accessoires et les consommables,
 - La modification des programmes ou des logiciels,
 - La reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle,
 - Les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation,
 - Les prestations de formation qui sont proposées au client,
 - Les dommages consécutifs à l'emploi de consommables non conformes aux spécifications du constructeur,
 - Les problèmes liés à l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels, de périphériques ou de tout autre ajout non fourni ni effectué par la SAS E-CATALYST, ou modification de configuration standard,
 - Toute mise à jour ou modification d'un logiciel hors intervention ou demande de la SAS E-CATALYST.

Ces prestations feront l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaire.

ARTICLE 4- OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin de permettre la réalisation des opérations de télémaintenance dans les meilleures conditions, le client s'engage à :

1. Laisser à la SAS E-CATALYST l'accès libre pendant l'intervention.. Si une intervention ne peut aboutir du fait du client, elle pourra lui être facturée..
2. Faciliter la tâche de la SAS E-CATALYST en lui transmettant si possible la documentation technique et plus généralement tous les éléments utiles aux interventions.
3. Utiliser le matériel soumis à maintenance suivant les spécifications de son constructeur.
4. Ne procéder à aucune modification ou réparation de sa propre initiative.
5. Effectuer, vérifier et stocker les sauvegardes.
6. S'acquitter de ses factures afin de permettre au technicien d'effectuer ses interventions (Le non règlement des factures bloquera automatiquement l'exécution des prestations dues.)
7. Signer les bons d'intervention. Le client, consignera toutes les remarques sur lesdits bons d'intervention. Le non-respect de ces engagements exclu automatiquement le matériel considéré du champ du présent contrat.

ARTICLE 5 -OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE LA SAS E-CATALYST

La SAS E-CATALYST s'engage à réaliser les prestations du contrat "Pack tranquillité dans le cadre d'une prestation cybermalveillance.gouv.fr" choisies par le client, avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art, cette obligation constituant une simple obligation de moyens. En tout état de cause, la responsabilité de la SAS E-CATALYST est limitée aux prestations choisies par le client, dans les limites et conditions prévues par les conditions particulières du contrat de maintenance informatique ainsi que par les présentes conditions générales de vente. La SAS E-CATALYST n'est responsable, en aucun cas, des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter de l'exécution de ses obligations. La responsabilité de la SAS E-CATALYST ne pourra être engagée en cas de survenance des événements suivants :

1. Grèves ou conflits sociaux sur le site du client rendant impossible l'exécution des prestations objet du présent contrat
2. Force majeure ou cas fortuit retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français tel que incendie, inondation, émeute, guerre
3. Blocage du fonctionnement des circuits de télécommunication et réseaux utilisés dans le cadre des présentes, hors du contrôle de la société du Client. Dans tous les cas, la SAS E-CATALYST fera tous les efforts pour assurer le service prévu dans le cadre du contrat signé avec le client. Si l'exécution du contrat de maintenance ou de l'une de ses obligations venait à être empêchée ou restreinte en raison d'un événement de force majeure d'une durée supérieure à un mois, les parties se concertent afin de décider de la suite à donner pour l'exécution dudit contrat. Si un accord n'est pas trouvé, chacune des parties pourra mettre fin, de plein droit, au contrat sans indemnité d'aucune sorte de part et d'autre. De convention expresse, il est considéré comme dommage indirect, tout préjudice financier ou commercial (perte de bénéfices, de données, de commandes, de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le client par un tiers). En tout état de cause, si la responsabilité de la SAS E-CATALYST était engagée par le client au titre de la mauvaise exécution de ses obligations, pour les dommages directs subis par ce dernier, le droit à réparation du client serait limité, toutes causes de préjudices confondues et pour la durée totale du contrat, à la plus faible des deux sommes suivantes :

- La redevance annuelle théorique de maintenance (hors taxes) payée par le client à la SAS E-CATALYST pour l'année au cours de laquelle la responsabilité de celle-ci est engagée;

- Une somme forfaitaire unitaire de 55 euros HT. Le remboursement sera effectué à la fin de chaque année civile. Cependant, le montant des pénalités ne peut excéder 10% du montant annuel du contrat de maintenance. Ces pénalités concernent uniquement les interventions curatives sur les matériels et logiciels Microsoft et Apple.

Toutes autres missions, ainsi que la maintenance préventive, ne peuvent bénéficier de cette pénalité. Par ailleurs, la responsabilité de la SAS E-CATALYST ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes des pannes (perte de temps, destruction des fichiers, pertes de données, virus, pertes de logiciels, erreurs, pertes et/ou destruction de médias et/ou consommables, etc...) ainsi que des problèmes liés à une mauvaise utilisation ou à une méconnaissance des logiciels. Le technicien de l'Assistance Téléphonique ayant parfois besoin que soient effectuées certaines manipulations sur l'ordinateur, sans lesquelles il ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic, le client s'oblige à réaliser les manipulations que lui indique le technicien, à défaut la SAS E-CATALYST ne sera pas en mesure d'exécuter les obligations découlant du présent contrat, l'Assistance Téléphonique sera substituée à la Prise de Main à Distance. La SAS E-CATALYST exclut toute responsabilité dans ce cadre.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'INTERVENTION ET SOUS-TRAITANCE.

Les interventions relevant du présent contrat sont soumises par ailleurs aux conditions suivantes : seuls les techniciens de la SAS E-CATALYST, du représentant de la SAS E-CATALYST ou mandatés par la SAS E-CATALYST sont habilités à intervenir sur le

matériel. Toutefois, ce représentant se réserve le droit de confier, en totalité ou en partie, l'assistance de ce matériel à une autre entreprise spécialisée et agréée par la SAS E-CATALYST.

ARTICLE 7 - CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

La SAS E-CATALYST s'engage à une totale confidentialité quant aux fichiers et documents dont auraient pris connaissance les techniciens de la SAS E-CATALYST sauf obligations légales contraires. Les prestations effectuées dans le cadre de l'assistance téléphonique, de la télémaintenance et des interventions sur site sont des obligations de moyens. La SAS E-CATALYST ne saurait être tenue pour responsable des éventuelles pertes d'éléments et/ou données mémoires, consécutives à l'exécution des prestations dues notamment aux perturbations du réseau Internet ou du réseau électrique. Lorsqu'en vue de l'exécution du contrat, le client remettra à la SAS E-CATALYST des programmes, des documentations associées, des données, des fichiers, la SAS E-CATALYST donne pour instruction stricte à son personnel et à ses éventuels fournisseurs de ne pas les divulguer aux personnes non autorisées par le client ou par La SAS E-CATALYST afin de les garder confidentiels. Il en sera de même pour les résultats issus de traitements. A cet effet, La SAS E-CATALYST garantit que les membres de son personnel et ses éventuels partenaires impliqués dans le présent contrat sont soumis à un engagement de confidentialité.

ARTICLE 8 - ASSURANCE

Pendant toute la durée du présent contrat, le prestataire devra souscrire une police d'assurance pour se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat.

ARTICLE 9 - PRIX

Le Paiement des heures effectuées dans le cadre du contrat "Pack tranquillité dans le cadre d'une prestation cybermalveillance.gouv.fr" se fera par le biais d'une facturation.

Toute demande d'intervention de plus de 2h conduira dans les plus brefs délais à la création d'un devis. L'intervention démarrera une fois la date et l'horaire définit par le client et la SAS E-CATALYST. Une fois l'intervention effectuée et validée par le client, le décompte des heures ne pourra se faire que dans cet intervalle.

ARTICLE 10 - CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Toutes les factures seront émises à la fin de l'interventions, et seront payables par prélèvement ou par chèque. En cas de retard de paiement pour quelque cause que ce soit, les sommes dues par le client porteront de plein droit, à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, intérêts de retard calculés quotidiennement au taux de l'intérêt légal. Le non-paiement partiel ou total de toute somme arrivée à échéance aura en outre pour effet, dès cette date, de permettre à la SAS E-CATALYST de suspendre jusqu'à complet règlement des sommes dues, l'exécution de toutes les prestations prévues au contrat, sans que le client puisse user du droit de demander une Indemnisation du préjudice subi. Au-delà d'un retard de paiement de 30 jours, à compter d'une date d'échéance, la SAS E-CATALYST pourra demander une indemnisation pour le préjudice subi. Les sommes déjà versées par le client demeureront acquises à la SAS E-CATALYST.

ARTICLE 11 - DUREE

Le contrat entrera en vigueur au jour de sa date de signature. Sa durée sera déterminée selon les conditions particulières du contrat de maintenance informatique. Il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée équivalente, à moins que l'une des parties n'adresse à l'autre, par lettre recommandée avec accusé de réception, un avis de non renouvellement, au moins trois mois avant la date d'échéance.

ARTICLE 12 - RESILIATION

Le contrat sera résilié immédiatement et de plein droit, sans indemnité, en cas de redressement ou liquidation judiciaire de l'une ou l'autre des parties, si l'Administrateur n'use pas, dans les délais prescrits, de la faculté de poursuivre l'exécution du contrat. En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre partie sera autorisée, 30 jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à résilier le contrat, sans pouvoir demander d'indemnisation du préjudice subi. En aucun cas, la résiliation ne pourra justifier le non-paiement ou la restitution de tout ou partie de la redevance mensuelle ou annuelle de maintenance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

ARTICLE 13 - AVENANTS

Toute modification du présent contrat (conditions générales et conditions particulières) devra faire l'objet d'un avenant signé d'un commun accord entre le client et la SAS E-CATALYST. L'entrée en vigueur de l'avenant n'interviendra qu'au jour de sa signature.

ARTICLE 14 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi française. Si les parties présentes au contrat de maintenance s'accordent, elles pourront solliciter l'intervention d'un arbitre désigné d'un commun accord et s'engagent à respecter sa décision, ceci afin d'éviter le recours aux tribunaux. Tous les litiges auxquels le présent contrat pourra donner lieu, notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, seront soumis à la juridiction des Tribunaux compétents de VALENCIENNES.

Fait en deux exemplaires originaux, le

Pour le Client

Signature et cachet

Pour la SAS E-CATALYST
Représentée par Julien WALBERT,
Président
Signature et cachet