

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

### Maintenance & Infogérance d'Infrastructure Informatique

#### PRÉAMBULE

SMILÉO est un opérateur de service informatique et dispose à ce titre des moyens humains et matériels permettant la mise à disposition de prestations de maintenances et d'infogérances et de services associés. Le Client s'est rapproché de SMILÉO pour acquérir les prestations et services objet des présentes. Dans ce cadre, les Parties ont signé des conditions générales de services, applicables à l'ensemble des Prestations fournies par SMILÉO au Client (ci-après les « Conditions Générales ou CGS ») et auxquelles les présentes Conditions Particulières sont rattachées (ci-après « les Conditions Particulières ou CPS »). Le Client reconnaît avoir transmis à SMILÉO l'intégralité des renseignements et documents nécessaires à la compréhension de son besoin. Le Client déclare en outre avoir eu connaissance de l'importance et de la nécessité d'apporter à SMILÉO sa totale collaboration, en lui communiquant notamment toutes les observations et les éléments susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du Contrat, afin de permettre l'aboutissement du projet.

**Considérant que** le Client souhaite confier la maintenance et l'infogérance de l'intégralité de son parc informatique à SMILÉO ;

**Considérant que** le Client accepte de donner mandat à SMILÉO pour mener à bien ses missions, il l'autorise à prendre contact avec les autres intervenants ou prestataires, et lui donne l'autorisation d'intervenir en son nom auprès de ces derniers ;

**Considérant que** les parties désirent confirmer leur entente par écrit ;

**Considérant que** les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droit requis pour la conclusion de l'entente constatée dans les présentes.

En conséquence de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit,

#### Art. 1 – DEFINITIONS

- a. **Agent(s) ou Agent RMM** : désigne le logiciel installé sur les postes de travail ou les serveurs du client permettant à SMILÉO d'en assurer la maintenance et l'infogérance à distance. L'agent fait l'objet d'une licence passée par le client auprès de SMILÉO, étant entendu que pour chaque agent installé, une licence doit avoir été souscrite.
- b. **Matériels** : matériels et équipements informatiques.
- c. **Licence Agent(s)** : redevance mensuelle due par le client pour chaque agent installé sur son parc informatique, étant entendu contractuellement que chaque poste informatique du client (poste de travail et serveur) doit avoir un agent actif.
- d. **Anomalie, Défaut ou Incident** : désignent un état anormal de fonctionnement d'un équipement ou d'un service du client, d'une panne matérielle ou d'un dérangement tel d'un équipement ou d'un service que son usage est difficile, ou impossible. Ils sont réputés :
  - **Critique ou Bloquant (URGENT)** : quand ils empêchent toute utilisation par le client de ses équipements ou de ses services.
  - **Majeur ou Non Bloquant (Haute Priorité)**: lorsqu'ils restreignent substantiellement l'utilisation de ses équipements ou de ses services ou lorsqu'ils leurs manquent une fonctionnalité essentielle.
  - **A défaut, ils sont réputés Mineurs. (Priorité Moyenne, ou Basse)**
- e. **Date de mise en service** : désigne la date réelle de livraison du service par SMILÉO à la suite de la validation du client. Cette date marque le début de la facturation.
- f. **Infrastructure informatique** : ensemble de périphériques informatiques composé d'ordinateurs, de serveurs, de serveurs téléphoniques, d'imprimantes, de systèmes de stockage de données, de périphériques divers.

- g. **Ticket Support, ou Ticket assistance** : support électronique écrit, permettant au client de soumettre une demande d'assistance à SMILÉO. Cette demande devra être complète et décrire le plus précisément possible l'origine de l'incident, son étendu, sa gravité. Elle devra également faire apparaître les coordonnées précises du client. Une demande incomplète pourra voir sa prise en charge retardée, voire annulée.
- h. **Niveau de support** : chaque demande d'assistance, remise par l'intermédiaire d'un ticket, est soumise au support niveau 1 (NV1) par défaut, un technicien support prend ensuite en charge la demande du client, et va soit traiter cette dernière immédiatement, soit rediriger la demande vers un support supérieur en niveau 2 (NV2) ou niveau 3 (NV3). Chaque passage vers un support supérieur allonge le délai de prise en charge de 24h minimum.
- i. **Support, Service Support** : Service SMILÉO regroupant des techniciens. Ces derniers traitent les signaux automatiques remontés par les Agents, et les demandes transmises par le Client.
- j. **Adresse IP** : désigne le numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque périphérique relié à un réseau informatique qui utilise l'Internet Protocol.
- k. **Débit Descendant** : désigne la capacité de débit depuis le Réseau vers les Équipements du Client.
- l. **Débit Montant** : désigne la capacité de débit depuis les Équipements du Client vers le Réseau.
- m. **GTR** (garantie de temps de rétablissement) désigne le délai contractuel dans lequel un Service accidentellement interrompu doit en principe être rétabli.
- n. **Internet** : désigne un ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer au moyen d'un protocole de communication commun (IP).
- o. **VPN** : désigne un réseau privé virtuel qui permet de créer un lien direct entre des ordinateurs distants, qui isole leurs échanges du reste du trafic se déroulant sur des réseaux de télécommunication publics.

#### Art. 2 – OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SMILÉO met à disposition du Client les outils et services permettant d'assurer la maintenance et l'infogérance de son infrastructure informatique, dans le cadre d'un contrat de maintenance de l'infrastructure informatique, de fournir une infogérance des équipements à distance, de prévoir des maintenances régulières sur site ou à distance, de prévoir le changement des pièces détachées (à la charge du client), de prévoir les évolutions futures de l'infrastructure informatique.

#### Art. 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

SMILÉO mettra à la disposition du client un Support téléphonique accessible aux jours et aux horaires prévus à l'art. 5 §b. Le support téléphonique pourra être complété par des interventions sur site dont les conditions sont prévues par l'art. 17, e, des Conditions Générales de Service. Le client devra respecter le cheminement des demandes conformément à l'art 5 §a alinéa 1, toute demande initiée hors du cheminement contractuel sera réputée inexistante et n'entraînera pas de prise en charge par SMILÉO. Les déplacements sur site seront nécessairement déclenchés à l'appréciation de SMILÉO.

SMILÉO pourra faire déplacer un technicien sur site pour résoudre un problème nécessitant une présence physique. Si le déplacement est à l'initiative du client, celui-ci sera facturé aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la demande, si le déplacement est à l'initiative de SMILÉO, il pourra être compris dans la facturation des prestations mensuelle, ou ne pas être inclus dans ces dernières, dans ce cas, une proposition commerciale sera établie et transmise au client.

SMILÉO installera un agent (logiciel informatique) sur l'ensemble des postes informatique du client (postes de travail et serveurs) permettant de surveiller, à distance, l'état du parc, de recevoir les éventuelles défaillances matérielles (disque dur en panne, pièce à changer, ...).

L'agent s'appuiera sur la connexion internet du client, ce dernier s'engageant à fournir une connexion suffisamment fiable et puissante pour permettre à SMILÉO d'assurer sa mission convenablement.

En cas de défaillance logicielle, une alerte sera émise vers SMILÉO, depuis le parc client par un agent, et sera traitée par un technicien. Ce dernier se connectera au(x) poste(s) informatique concerné(s) par l'intermédiaire d'un logiciel de prise en main à distance. Le client acceptant, bien entendu, toute connexion à son parc informatique, à distance, par l'intermédiaire d'un logiciel de prise en main.

SMILÉO pourra, sur demande expresse du client, mettre à disposition de ce dernier, une interface de gestion de son parc informatique permettant le comptage et la prise en main à distance de ses postes informatique (postes de travail et serveurs), cette interface, une fois activée, sera accessible en libre-service par le client. L'accès à cette interface pourrait être facturée par SMILÉO auprès du client aux conditions tarifaires les plus récentes, si un accès avait été activé gracieusement pour le client, il pourrait soit être révoqué à tout moment, soit être facturé moyennant un préavis de 30 jours.

SMILÉO pourra mettre à la disposition du client et de ses collaborateurs, un moyen d'accès aux postes de l'entreprise en distanciel. Cette fonctionnalité permettant la mise en télétravail très rapide et sécurisée d'un collaborateur. Elle est soumise à facturation aux conditions tarifaires les plus récentes.

SMILÉO pourra, sur demande du client, agir en son nom, et en plein pouvoir auprès des autres prestataires de services (opérateurs internet et téléphoniques, prestataires des systèmes d'impression, hébergeurs des services cloud, ...). Cet accompagnement est compris dans le forfait global mensuel, mais n'inclut pas d'obligations de résultat de la part de SMILÉO, ni même d'une quelconque responsabilité dans le cas où les relations avec un prestataire externe se dégraderaient.

Pour résumer, le socle de services fournis au client est le suivant :

- Le Support par téléphone et par Ticket d'Assistance.
- La mise à disposition d'un technicien par téléphone.
- Certains déplacements.
- Les outils de surveillance à distance du parc informatique.
- La gestion du parc informatique.
- Les conseils.
- Les relations avec les autres prestataires. (Opérateurs, impressions, ...).

#### Art. 4 – DUREE DU CONTRAT

Se référer à l'article 4 des Conditions Générales de Services.

#### Art. 5 – PHASE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

##### a. Service Support

1. Soumission d'une demande : Dans le cadre du service, le support assure la prise en compte des signalisations automatiques remontées par les outils installés (agent(s)), et le traitement des anomalies signalées par le Client grâce aux tickets support. Il est rappelé expressément que le support SMILÉO est réservé à l'usage exclusif du client signataire. Le traitement des tickets support se déroule comme suit :

- Une signalisation automatique ou envoyée par le client arrive au Support SMILÉO. Un numéro de suivi unique est alors affecté à l'incident.
- Le service Support prend en charge la demande dans un délai raisonnable, en fonction de la gravité de l'incident.
- Le service Support établit un premier diagnostic permettant d'identifier l'origine probable de l'incident :
  - Si l'anomalie est du fait du Client (fausse manipulation, problème de configuration, problème lié à l'accès internet du Client...), le ticket pourra être immédiatement clôturé.
  - Si l'anomalie est indépendante des actions du Client, ou si cette dernière est due à une panne matérielle, le Support traitera la demande dans les meilleurs délais.

2. Le traitement d'un ticket pourra être immédiatement suspendu dans les cas suivants :

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

### Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

- L'incident est déclaré en dehors des heures et Jours ouvrés.
- Le Client n'a pas été disponible pour le traitement de l'Anomalie.
- Le Client demande le report ou l'annulation de l'intervention.
- Le service support est en attente d'une information ou d'une action de la part du Client.
- L'anomalie n'est pas traitée par SMILÉO, mais par un autre Prestataire. Il est alors à la charge du client de contacter l'autre Prestataire afin de résoudre l'anomalie.

3. Résolution : à la suite du rétablissement, SMILÉO informe le Client de la clôture de la demande (Clôture du Ticket).

Dans l'hypothèse où le Service support n'arrive pas à joindre le Client à plus de trois (3) reprises dans un intervalle deux (2) Jours Ouvrés et en cas de non-réponse au mail de relance dans les 8h00, le ticket d'incident est systématiquement clôturé. En cas de désaccord sur la clôture d'un ticket d'incident, le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour notifier son refus par mail auprès du Service support, indiquant ses observations.

Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir accepté la clôture du ticket.

#### b. Horaires d'Ouverture du Support

Sauf option de service complémentaire souscrite par le Client, le Support et le traitement des Anomalies et des Tickets sont assurés :

- Du lundi au samedi, de 8 heures à 18 heures, et le dimanche de 8 heures à 12 heures (Heures de France Métropolitaine)
- A l'exception des jours fériés légaux français.
- En dehors de ces horaires, SMILÉO n'aura aucune obligation de réponse à un Ticket, un appel client ou sollicitation par tout autre moyens, ni d'obligation de résultat.

#### c. Maintenance et Mises à Jour

SMILÉO se réserve le droit de réaliser toutes les évolutions et modification sur le mode de fonctionnement du Service dans la mesure où ces changements n'impactent pas la nature des Services Fournis. Conformément aux Conditions Générales de Services, la responsabilité de SMILÉO ne saurait être engagée, notamment pour une suspension temporaire des synchronisations des agents, ou de tout autres outils installés par SMILÉO, en cas et lors de toute mise en œuvre d'une évolution, d'une mise à jour ou durant une opération de maintenance.

#### Art. 6 – VOLUME

Le service est basé, pour sa grande majorité, sur une facturation par agent (installé sur les postes client, et les serveurs). Au commencement de la Prestation initiale, un volume d'Agent est défini, ce volume pouvant évoluer en fonction des besoins du Client.

Dans le cas où le Client atteindrait son Quota de licence d'Agent, il pourra continuer à déployer ces derniers sans blocage ; une régularisation aura ensuite lieu chaque fin de mois. Ces ajouts modifieront, par nature, le coût initial du contrat.

#### Art. 7 – FACTURATION

La tarification est fixée en fonction du nombre de poste(s) ou l'agent est déployé ainsi qu'en fonction des options de support souscrites.

La facturation est actualisée chaque fin de mois. Les règlements s'effectuent systématiquement par prélèvement automatique.

Se référer à l'art. 5 et à l'art. 6 pour plus de détails.

#### Art. 8 – REPARTITION DES RESPONSABILITÉS

Les parties conviennent de la répartition suivante des responsabilités :

Actions	SMILÉO	Client
Signature du bon de commande / devis		X
Contrôle de la Commande	X	
Collecte des informations pré-déploiement	X	
Déploiement des Agents	X	
Support téléphonique	X	
Déplacement sur site	X	

Sauvegarde des fichiers	O	X
Sauvegarde des bases de données	O	X
Traitement de logiciels malveillant	O	X
Réponses aux intrusions informatique	O	X
Mise en place Antivirus Pro simple	X	
Mise en place EDR / ATS (antivirus évolué)	O	
Mise en place firewall	O	X
Génération de rapport mensuel sur l'infra.	X	
Maintenance en condition opérationnelle de l'infra.	X	
Restauration des données suite perte		X
Pièces détachées en cas de panne		X
Licences logicielles	D	X
Licences logicielles suite panne		X
Supervision avec notification	X	
Tests de sauvegarde et de restauration	O	X
Accès distant pour maintenance	X	
Accès distant télétravail	O	X
Ajout d'Agent	X	
Upgrade serveur	D	
Upgrade postes de travail	D	
Support utilisateurs finaux	O	X
Support infra. / serveur	X	
MAJ postes de travail (OS)	X	
MAJ serveur (OS)	X	
MAJ logiciels installés sur PC / Serveur		X
MAJ bases de données		X
MAJ des applicatifs métiers		X
Responsabilité perte de licence logiciels métier suite MAJ / SAV		X
Intégration imprimante sur serv. d'impression	D	X
Changement de paramétrage réseau suite changement opérateur	D	X
MAJ DNS installé sur Windows server	X	
MAJ DHCP installé sur windows server	X	
Gestion Hyper-V	X	
Gestion ESXi	X	
Gestion GPO	X	
Gestion annuaire LDAP / AD-DS	X	
Gestion script	X	
Création de règles de pare-feu personnalisées	D	
Gestion d'un WAN non-géré par SMILÉO	O	X
Intégration d'un nouveau poste	D	X
Etablissement d'un Audit	D	
Accompagnement auprès d'un autre prestataire	X	

Légende :

- X : Géré par le tiers (SMILÉO ou le Client)
- D : Nécessite l'établissement d'un Devis
- O : Option à souscrire auprès de SMILÉO

Toutes les prestations qui ne seraient pas listées dans le tableau ci-dessus sont réputées accessible sur Devis uniquement, et proposées à l'appréciation de SMILÉO. SMILÉO ne saurait se voir opposer l'obligation d'effectuer une tâche qui ne lui incombe pas sans en facturer le temps passer, ou le négoce nécessaire.

Cet article complète l'art. 7 des Conditions Générales de Services.

#### Art. 9 – ENGAGEMENT DE SERVICE

SMILÉO s'engage auprès du Client à assurer un Service répondant aux engagements décrits au art. précédents et à organiser la maintenance de son infrastructure de manière efficace afin de limiter au maximum les temps d'arrêt et les pertes de services. Cependant, SMILÉO ne s'engage pas sur un taux de disponibilité, celui-ci étant possible en option, sur devis, mais sur une Garantie de Temps d'Interventions et, en option également, une Garantie de Temps de Rétablissement.

Les engagements de services sont exclusifs l'un de l'autre et ne peuvent de ce fait se cumuler, ce dont les parties consentent.

#### a. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La Garantie de Temps d'Intervention assure au Client, de la part de SMILÉO, une intervention dans un délai convenu entre les parties. Le délai minimal prévu aux contrats de maintenance informatique est de 12 heures, il peut être plus court en option.

La Garantie de Temps d'Intervention n'engage pas une résolution du problème, ni même une remise en route minimale des services, elle prévoit uniquement une prise en charge d'une demande sous la forme d'une intervention sur site ou à distance, à l'appréciation de SMILÉO.

#### b. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister SMILÉO dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

Il est précisé que l'ensemble des Services commercialisés par SMILÉO et objets des présentes Conditions ne comportent pas nécessairement une GTR. La GTR ne se présumant pas, elle doit impérativement être nommément précisée dans le Bon de Commande/Devis du ou des Services pour être applicable.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, et dans le cas où le Client a souscrit à une option GTR, les pénalités forfaitaires, définitives et libératoires suivantes, exprimées en % de l'abonnement mensuel, seront appliquées par poste concerné :

Options	Dépassement de la GTR souscrite en nombre d'heure	Pénalités exprimées en pourcentage de l'abonnement mensuel
GTR 8h/12h/24h	Entre 0h et 6h	10%
	Entre 6h et 8h	20%
	Entre 8h et 12h	40%
	Au-delà de 12h	60%
GTR 4h	Au-delà de 2h	50%

La pénalité ne pourra pas dépasser, par son montant, la mensualité du contrat de maintenance, elle sera versée sous forme d'avoir, et ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement en numéraire.

Il ne pourra être demandé aucune autre indemnisation, et en particulier aucune indemnisation basée sur des préjudices matériels et/ou immatériels et/ou indirects tels que, de manière non-exhaustive, les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'Incident ou le non-respect des obligations de SMILÉO résultent :

- D'une modification du Service demandée par le Client ;
- D'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales ;
- Du fait d'un tiers, ou du fait du Client ;
- D'un élément non-installé et exploité par SMILÉO ;
- De l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels qu'accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non-accessibles par des moyens usuels.) non imputable à SMILÉO ;
- D'interruptions programmées par SMILÉO.

#### Art. 10 – SECURITE & CYBERSECURITE

##### a. Sécurité des Equipements déployés sur site

Il appartient au Client de s'assurer que des mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger les Équipements SMILÉO et Équipements du Client situés sur Site, de toute intrusion et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. La responsabilité de SMILÉO ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit en cas de manquement du Client à cette obligation. Surtout si le Client

n'accepte pas l'installation d'une solution antivirus fourni par SMILÉO.

**b. Sécurité des Systèmes & Confidentialité**

Le Client sera exclusivement responsable de la gestion de ses identifiants et mots de passe associés et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à SMILÉO la perte, le vol ou la communication à une personne non autorisée d'un mot de passe. S'il estime que cela est nécessaire, SMILÉO pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau). Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou du vol du ou des mots de passe transmis par SMILÉO dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs. La responsabilité de SMILÉO ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

**c. Service antivirus fournis par SMILÉO**

Par défaut, SMILÉO installe un antivirus Professionnel simple sur l'ensemble du parc informatique du Client, cet antivirus est compris dans le prix des prestations facturées chaque mois. Cet antivirus ne comprend qu'un scan permanent des fichiers, mais ne comprend pas de scan intelligent, ni de scan de la navigation internet. SMILÉO pourra établir un devis au Client pour installer un antivirus plus performant.

**Art. 11 – SERVICES OPTIONNELS**

**a. Prêt de Matériel**

Le Client peut souscrire auprès de SMILÉO d'une option permettant le prêt d'un matériel équivalent en cas de panne. L'option devra être souscrite matériel Client par matériel Client, de façon à ce que chaque matériel du Client soit couvert.

Le prêt de matériel s'effectue après ouverture d'un ticket auprès du support, la livraison étant à la charge du Client (qu'elle soit effectuée par transporteur ou par SMILÉO en direct, des frais de livraison forfaitaire de 25 € minimum seront facturés). Le retour sera également à la charge du Client.

Des frais de traitement de 50€ HT seront systématiquement facturés à l'ouverture du dossier de prêt. Un dépôt de garantie de 900€ sera exigé.

Le matériel ne pourra pas être prêté plus de 30 jours calendaire.

**b. VPN**

Ce Service consiste en un accès distant et sécurisé par le protocole IPSEC ou OpenVPN, permettant au Client d'accéder à son Réseau VPN (messagerie, intranet, applications métiers et le cas échéant Internet) à partir d'un logiciel de connexion (ci-après « Logiciel ») installé sur n'importe quel dispositif compatible (Smartphone, Tablette, ordinateur personnel de type PC ou Mac) via n'importe quel accès internet, qu'il soit fourni par SMILÉO ou par un Opérateur Tiers.

SMILÉO met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données échangées par le Client sur Internet dans le cadre du Service. Le Service étant basé sur l'utilisation d'un Logiciel, le Client doit obligatoirement détenir, pour chaque Utilisateur, une licence du Logiciel, dont le Client s'engage à accepter et respecter les termes.

Le Client s'interdit toutes opérations sur le Logiciel autres que celles qui relèvent du droit d'utilisation qui lui est conféré et notamment toute modification, cession, concession, reproduction, adaptation, diffusion du Logiciel. Il est par ailleurs rappelé que le Logiciel installé sur les Matériels informatiques du Client pour les besoins du Service reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'éditeur du Logiciel, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de

celui-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

Afin de pouvoir mettre en place le VPN, le Client devra s'équiper de matériel réseau fourni par SMILÉO. Si cette condition n'était pas remplie, SMILÉO ne pourrait pas procéder à la création du VPN.

SMILÉO procède au paramétrage et à l'administration de ce Service sur instructions du Client. Le paramétrage initial du Service et son déploiement sur les postes informatiques des Utilisateurs sont effectués par SMILÉO après régularisation d'un Devis de prestation.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. Dans le cas contraire, UNYC se réserve le droit de suspendre le Service.

**Art. 12 – RESPONSABILITÉS**

SMILÉO ne pourra être tenu pour responsable dans les cas suivants :

- De perturbations ou dommages causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux électriques,
- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- Des prestations ou services rendues par des prestataires extérieurs et n'agissant pas pour le compte de SMILÉO,
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet,
- Des informations transmises entre le réseau du Client et d'autres équipements, serveurs ou utilisateurs avec lesquels le Client correspond ; SMILÉO n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées ou échangées ;
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques ou sur site ;
- De la non-transmission d'une information lors d'une communication, quel que soit le moyen utilisé ;
- De la perte de données stockées sur l'une des machines dont la maintenance est assurée par SMILÉO. Que la perte soit due à une défaillance matérielle ou logicielle, dû à un logiciel malveillant, ou à tout autre aléas.
- En cas de Force Majeure

Conformément aux Conditions Générales, la responsabilité de SMILÉO envers le Client ne pourra être mise en cause qu'à raison des dommages directs matériels et certains résultant d'une faute grave de SMILÉO, prouvée par le Client. Sont ainsi exclus tous les dommages ne résultant pas exclusivement et directement de l'inexécution par SMILÉO d'une obligation contractuelle ainsi que, notamment, les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, d'une chance, d'activité, d'économies, de données, l'atteinte à l'image et les dommages causés aux co-contractants du Client. Dans tous les cas, la responsabilité de SMILÉO ne pourrait être engagée dans un litige opposant le Client à un tiers. SMILÉO n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

**Art. 12 – ACCEPTATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

- 1- Le préambule fait partie intégrante du présent contrat.
- 2- Le client accepte sans réserve l'ensemble des présentes, l'ensemble des Conditions Générales de Vente et plus généralement toutes conditions contractualisant les relations entre les parties, les Conditions les plus récentes faisant autorité.
- 3- Le client accepte que la société SMILÉO intervienne sur son installation informatique sans réserve et donne accès complet aux ressources nécessaire à la bonne conduite des assistances.
- 4- Le client accepte sans réserve le stockage de ces données personnelles comprenant : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, identifiants internet ou mail, mot de passe de compte internet ou mail, tout documents, mot de passe ou identifiant nécessaire à la bonne tenue des interventions ou des

- prestations de services. Les Techniciens de la société SMILÉO pourront demander au client la communication de ces éléments et les stocker au sein de l'infrastructure informatique de la société SMILÉO.
- 5- Le client accepte sans réserve de donner mandat à la société SMILÉO pour gérer l'ensemble de son infrastructure informatique et donc de lui permettre de contacter, en son nom, les autres prestataires de services ou de produits annexes (photocopieur, FAI, ...)
  - 6- Par défaut, l'engagement lié aux présentes est de 60 mois (soixante mois) à compter de la date de signature dédites présentes, sauf conditions différentes dans les Conditions Générales de Services. La résiliation par le Client nécessitant un préavis de 6 mois. Le Contrat de Prestation se renouvellera automatiquement par tacite reconduction à chaque échéance.
  - 7- Chaque ajout de licence Agent ou d'ajout de service optionnel entraînera la prorogation de la date d'échéance du contrat, de manière que la date d'ajout du dernier service complémentaire ou du dernier agent soit la nouvelle date de départ de l'engagement contractuel. Le Client accepte sans réserve cette condition.
  - 8- Il est acquis aux parties que l'ajout d'agents se fera de trois manières, valant chacune avenant de fait :
    - a. Ajout d'un poste par un technicien SMILÉO à la suite d'une demande du Client.
    - b. Ajout d'un poste par le Client lui-même.
    - c. Ajout structurel, ou obligatoire, par un changement de politique de l'éditeur logiciel de l'agent ou par un changement de fonctionnement d'un système d'exploitation qui nécessiterait plus d'agent qu'initialement.

### Art. 13 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de la société SMILÉO ne saurait être engagée en cas de retards ou d'inexécutions résultant d'un cas de force majeure, telle que reconnue par la jurisprudence des tribunaux français. Sont également considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes le blocage ou l'interruption des réseaux de télécommunications, l'absence ou la suspension de la fourniture d'électricité par le fournisseur historique, les catastrophes naturelles et tout autre cas indépendant de la volonté de la société SMILÉO et empêchant l'exécution normale du présent Contrat.

La société SMILÉO notifiera au Client dans les meilleurs délais l'impossibilité d'exécuter ses obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure.

En cas de persistance du cas de force majeure au-delà d'une période de cinq (5) semaines, et si aucune solution de substitution n'a pu être mise en place, les parties se rencontreront afin de décider des conditions de la poursuite de leurs relations contractuelles.

### Art. 14 – SOUS TRAITANCE

Il est acquis que le Client accepte l'intervention de sous-traitant missionné par SMILÉO sur son installation. Ces interventions seront signalées au Client, qui ne pourra pas les refuser. S'il refusait l'accès des locaux aux sous-traitants de SMILÉO, le Client libèrerait automatiquement SMILÉO de son obligation de résultat et rendrais caduque la demande d'assistance.

Il ne pourra, par la suite, pas opposer la non-résolution à SMILÉO.

### Art. 15 – INTERVENTIONS SUR SITE & DEPLACEMENTS

Les interventions sur site sont le fait qu'un technicien SMILÉO se déplace chez le Client. Ces interventions peuvent être demandées par le Client, et dans ce cas-là, un devis de prestations sera établi, ou déclenchées par le support, l'intervention étant alors couverte par le Contrat de Prestation de Service. Cette dernière condition étant levé s'il appert que le problème technique sort du champ de prise en charge de SMILÉO dans le contrat (art. 5 §a), l'intervention sera alors facturée avec un minimum de facturation de 250€ HT.

Une intervention sur site est prévue pour une durée de 1h30, elle comprend l'intervention du Technicien sur site, et son retour en atelier. Le déplacement « aller » n'étant pas comptabilisé dans la durée d'intervention, mais le déplacement « retour » l'étant.

Un accueil en bon père de famille devra être fait au Technicien, l'accès aux sanitaires de l'entreprises, au réfectoire et éventuellement à la salle de pause devront être assurés. Le Client l'installera sur un bureau, munis de prise de courant et de prise réseau, l'ensemble permettant au Technicien de mener à bien sa mission.

L'ensemble des opérations effectuées sur site devront être couvertes par la police d'assurance du Client. SMILÉO déclinant toute responsabilité en cas de casse, vol, dégradation, perte de matériel ou de données, et plus généralement toutes les conditions couvertes par les contrats d'assurance du Client.

En cas de blessure reçue par un Technicien ou tout autres intervenants et sous-traitant SMILÉO, c'est l'assurance de cette dernière qui assurera l'indemnisation du sinistre, sans pour autant être responsable des dégâts causés par l'accident du Technicien.

#### a. Déplacements courte distance

Si l'intervention chez le client nécessite un déplacement à moins de 150km « aller-retour », il sera considéré comme un déplacement courte distance et ouvrira donc droit à la facturation de frais de repas pour un repas dans la journée, les frais de déplacements en vigueur, et le taux horaire en vigueur.

#### b. Déplacements longue distance

Si l'intervention chez le client nécessite un déplacement de plus de 150km « aller-retour », il sera considéré comme un déplacement longue distance et ouvrira donc à la facturation de frais de repas pour deux repas dans la journée, les frais de déplacements en vigueur, et le taux horaire en vigueur.

#### c. Déplacements très longue distance

Si l'intervention chez le client nécessite un déplacement de plus de 300km « aller-retour », il sera considéré comme un déplacement très longue distance et ouvrira donc à la facturation de frais de repas pour trois repas dans la journée, de frais d'hébergement en hôtellerie, de frais de collation, les frais de déplacements en vigueur, et le taux horaire en vigueur.

#### d. Déplacements de nuit, et de week-end

Si le déplacement nécessite une intervention en dehors des heures de support (voir art. 5, §b), la facturation s'adaptera en appliquant la tarification hors-contrat.

En cas de report d'un rendez-vous d'intervention sur site, la responsabilité de SMILÉO ne pourra pas être retenue.

Il est précisé que les rendez-vous sont formés en créneau, l'heure d'intervention notifiée au client s'entendant à plus ou moins une heure.

#### e. Coût des déplacements

SMILÉO pourra augmenter sans préavis le coût des interventions, et modifier sans préavis également les conditions de celle-ci. Le Client acceptera sans réserve les nouvelles conditions tarifaires.

**EN SIGNANT LES PRESENTE, VOUS RECONNAISSEZ EN AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE MANIERE EXHAUSTIVE ET ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT, EN PARTICULIER LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ET LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES. LE CONTRAT DEBUTE A LA DATE DE SIGNATURE DES PRESENTE. LES PERIODES D'ENGAGEMENT DE CHAQUE SERVICE DEBUTENT DONC A PARTIR DE CETTE DATE.**

SIGNATURE

DATE DE SIGNATURE