

# Conditions générales de vente du Contrat « Infogérance PME »

Version au 25/05/2016

## ARTICLE I - DÉFINITIONS

Au titre des présentes conditions générales de vente (dénommées ci-après CGV), les termes suivants seront définis comme suit :

« **Client** » : personne morale, qui, par son représentant légal dûment habilité, souscrit un abonnement auprès d'ALLANCE pour l'utilisation du Service tel que défini au Contrat  
Désigne également tout le personnel du Client, embauché temporairement ou non.

« **Contrat** » : désigne le devis (ou les conditions particulières de vente) conclu(es) entre ALLANCE et le Client, qui comprennent les services spécifiques choisis par le Client, complété(es) par les présentes CGV ainsi que tout autre terme, condition ou document sur lesquels le Client et ALLANCE se sont entendus par écrit

« **Incident** » : problème informatique relatif aux logiciels ou au matériel sous garantie, rencontré par le Client dans l'utilisation courante de son équipement informatique

« **Infogérance** » : désigne la prestation qui permet au Client d'externaliser à ALLANCE, prestataire informatique, tout ou partie de la gestion ou du développement de son système informatique interne, avec ou sans délocalisation. L'Infogérance telle que proposée par ALLANCE comprend différents services tels que décrits à l'article III des présentes CGV. L'étendue de ces services est fixée par le Client en accord avec ALLANCE au sein du Contrat.

« **Informations Confidentielles** » : désigne le Contrat et toutes les informations de nature confidentielles qui seraient divulguées à ALLANCE par le Client ou par une autre personne en lien avec lui dans le cadre du Contrat (que ce soit oralement ou par écrit et que ces informations soient ou non expressément désignées comme confidentielles ou marquées comme telles).

« **les parties** » : désigne ALLANCE et le Client, ensemble

« **la partie** » : désigne ALLANCE ou le Client, indifféremment et individuellement

« **Equipement informatique** » : matériel informatique de type ordinateur (PC ou portable), téléphone portable, tablette ou serveur enregistré par ALLANCE comme pouvant bénéficier du Service.

« **Prestation complémentaire** » : terme qui désigne la / les prestations qui n'est / ne sont pas comprise(s) dans l'offre « infogérance PME » et fera / feront l'objet d'une facturation supplémentaire

« **Service** » : prestations Infogérance PME / prestations complémentaires ou produits hors Infogérance (clés USB, serveurs, bornes wifi) choisi(s) par le Client et fourni(s) par ALLANCE dans le cadre du Contrat

« **Utilisateur** » : personne faisant partie du personnel du Client, utilisatrice d'un Equipement Informatique enregistré chez le Client

## ARTICLE II - Objet des CGV

L'objet des présentes conditions générales de vente est de définir les conditions dans lesquelles ALLANCE fournit au Client une prestation d'infogérance, appelée « Infogérance PME », ainsi que, le cas échéant, tous autres prestations complémentaires et produits souscrits par le Client.

Ces CGV constituent le socle de la négociation commerciale entre les parties.

### **Article III - Description du Service**

ALLANCE intervient, dans un premier temps à distance, quand le système informatique du Client le permet, avec l'autorisation écrite du Client.

Dans ce cadre, ALLANCE pourra alors prendre temporairement, et de façon sécurisée, le contrôle à distance du Equipement Informatique de l'Utilisateur, sans qu'aucun équipement informatique de type « pare-feu » ou « proxy » ne puisse empêcher cette prise de contrôle à distance.

ALLANCE analyse alors la question technique / difficulté signalée, sa source et y apportera le / les correctif(s) nécessaire(s) afin d'y remédier.

ALLANCE intervient également, dans un second temps, directement sur site, chez le Client, en France, si l'intervention à distance est impossible ou ne permet pas de solutionner la question technique / difficulté signalée, en se déplaçant sur le site le plus approprié pour l'intervention.

Ces interventions peuvent être planifiées, en accord avec le Client et à sa demande, selon des modalités définies au devis ou aux conditions particulières, ponctuellement ou régulièrement.

Tout changement devra faire l'objet d'un nouvel accord, par avenant, dans un délai raisonnable entre les parties (au minimum 2 (deux) jours avant, du lundi au vendredi inclus), afin d'éviter toute interruption du Service préjudiciable au Client.

Le Service porte notamment sur les équipements informatiques suivants :

- \* les postes informatiques individuels (PC, Mac, fixes ou portables)
- \* les baies de stockage
- \* l'équipement réseau interne : routeurs, modems, switchs, connectique, imprimantes, accès Wi-Fi et ADSL, serveurs de stockage, de mails, réseau local d'entreprise (LAN), réseau privé virtuel ou (VPN), site web
- \* tous les logiciels pour lesquels l'entreprise a souscrit une licence d'utilisation

Une liste exhaustive des équipements informatiques qui peuvent être pris en charge par le Service a été établie par ALLANCE. Elle est jointe en annexe à chaque devis ou conditions particulières signée avec le Client.

Les Utilisateurs ne peuvent faire appel au Service d'ALLANCE que dans le cadre de cette liste. Toute demande d'intervention sur des équipements qui ne seraient pas compris dans la liste susvisée, fera l'objet d'une facturation supplémentaire, devisée au préalable par ALLANCE et dûment acceptée par le Client.

Le Client prendra à sa charge exclusive l'achat de matériels lié à d'éventuels changements ou réparations nécessaires dans le cadre des interventions d'ALLANCE, ainsi que les éventuelles acquisitions de licences logicielles.

### **Article III – 1 Abonnement INFOGERANCE PME**

Cette prestation concerne les tâches d'administration et de maintenance (préventive et curative) du système informatique du Client.

Le Client souscrit un abonnement qui lui permet de bénéficier des services d'ALLANCE, à distance ou à défaut d'intervention à distance possible, sur site.

Ces services sont les suivants :

1) la mise à jour régulière du système d'exploitation et des différents logiciels composant le système d'exploitation

Le Service permet ainsi au Client de recevoir et d'installer des logiciels de support tels que des mises à jour, correctifs de sécurité, correcteurs de bogues, solution de contournement, correctifs ou autres logiciels qui sont fournis au Client par ALLANCE.

2) les taches d'administration courante à la demande du Client (ajout d'utilisateurs, ajout d'une messagerie...)

3) la vérification des antivirus sur les postes de travail et les serveurs

4) la vérification de la sauvegarde sur les serveurs

5) la vérification de la sécurité du système informatique

Cette vérification concerne les droits d'accès aux comptes et aux fichiers, les antivirus et firewall mis en place, les réseaux internet / intranet / VPN, les sauvegardes

6) la prise en charge des éventuels incidents techniques (matériels et logiciels)

L'Abonnement Infogérance permet d'assister les Utilisateurs, à distance dans un premier temps et sur site dans un second temps, dans la résolution d'un nombre illimité d'Incidents informatiques.

Un rapport d'activité peut être adressé au Client à sa demande. Il est conçu pour fournir tous les détails nécessaires pour permettre au Client et ALLANCE d'assurer le suivi des Incidents.

7) la coordination des moyens techniques relatifs à la maintenance du serveur

Cette coordination s'effectue avec les vendeurs / prestataires de services choisis par le Client quant à son matériel informatique ou ses solutions d'hébergement

Ainsi, en cas d'incident nécessitant un changement ou réparation de matériel :

- si le matériel concerné est sous garantie, ALLANCE déclenche pour le Client la demande de prise en charge auprès du constructeur.
- si le matériel est hors garantie, ALLANCE établit un devis pour l'échange ou la réparation des pièces défectueuses.

**Article III.2 - Prestations complémentaires**

Les prestations complémentaires à l'abonnement INFOGERANCE PME recouvre une gamme de prestations complètes, assorties de modalités d'intervention spécifiques.

1) Audit initial du système informatique du Client : ALLANCE procède en début de contrat à l'audit de l'installation initiale du Client, qui consiste en un audit exhaustif des installations matérielles et logicielles de celui-ci.

2) Mise en conformité du système informatique du Client

Une mise en conformité peut s'avérer nécessaire avant l'intégration d'un Equipement Informatique dans le Contrat. Pour les postes et les serveurs, elle consiste en l'installation d'un antivirus, les mises à jour de sécurité, la désinstallation d'éventuels programmes malveillants. L'étendue et le tarif de cette prestation complémentaire dépend de l'état du parc, de l'ancienneté du matériel et des systèmes d'exploitation

### 3) Câblage

Cette prestation consiste à procéder au câblage du réseau informatique et téléphonique sur le site du client

### 4) Interventions sur les copieurs

ALLANCE intervient sur les copieurs multifonctions en location, pour réparation et optimisation des fonctionnalités souscrites par le client

### 5) Evolution du parc informatique existant

ALLANCE propose toutes études, conseils et préconisations d'évolutions du système informatique du Client sur :

- \* l'infrastructure du système informatique du Client (machines, câblage, réseaux, cloud)
- \* les logiciels, progiciels adaptés au système informatique du Client, tout en étant précisé que les éventuelles acquisitions de licences logicielles sont à la charge exclusive du Client.
- \* les PC, Mac fixes ou portables, les serveurs, LAN, switch ;
- \* la sécurité du système informatique (les droits d'accès aux comptes, aux fichiers, les réseaux internet, intranet, VPN, les sauvegardes (règles, cryptage, externalisation)).

### 6) Autres prestations complémentaires sur mesure

Il s'agit ici de toutes les modifications ultérieures à l'installation initiale (hors administration courante du système informatique prévue aux présentes CGV), notamment :

- \* la migration d'un ancien serveur ou d'un ancien hébergement vers le système informatique actuel du Client
- \* les développements spécifiques tels que les scripts de maintenance, le débogage de scripts de tiers
- \* l'installation et la configuration de logiciels complémentaires n'ayant pas fait partie de l'installation initiale
- \* la préparation de sauvegardes sur CD/DVD, ou de sauvegarde externalisée
- \* l'installation de nouveau matériel ou logiciel non référencé dans l'audit initial effectué par ALLANCE ou remis par le Client à ALLANCE

Toute prestation sur mesure qui serait nécessaire au système informatique du Client pourra être proposé par ALLANCE, sur devis.

### **Article III – 2 Produits proposés à la vente par ALLANCE**

ALLANCE peut fournir, dans le cadre du Contrat, à la demande du client, en dehors de l'abonnement INFOGERANCE PME ou des prestations complémentaires qu'elle propose des produits informatiques tels que des clés USB, des bornes WIFI, des serveurs, des PC fixes, PC Portable, téléphones fixe....

## **Article IV - Obligations des parties**

### **Article IV.1 Obligations communes des parties**

Chacune des Parties s'engage à collaborer au mieux de ses possibilités avec l'autre pour lui permettre la bonne exécution de ses obligations.

Ainsi, si en cours de la réalisation de la prestation, une difficulté apparaît, chaque partie s'engage à en alerter l'autre le plus vite possible et à se concerter avec l'autre partie pour mettre en place la meilleure solution dans les meilleurs délais.

En vue de faciliter la collaboration entre les parties, chaque partie désigne, dans les conditions particulières ou tout autre échange écrit, des interlocuteurs privilégiés, dédiés au Contrat et ayant les qualifications et les compétences requises.

Les parties s'engagent à ne pas changer les interlocuteurs désignés en cours d'exécution du marché, sauf démission, licenciement, maladie de ceux-ci.

Dans un tel cas, la partie concernée avertira l'autre de l'identité du nouvel interlocuteur.

### **Article IV.2 - Obligations du Client**

#### **Article IV.2.1 – Pré - requis à remplir avant l'intervention d'ALLANCE à distance ou sur site**

Le Client s'engage :

- à donner à ALLANCE la constitution de ses locaux et installations ainsi que les consignes de sécurité éventuelles à respecter (au besoin en lui communiquant son règlement intérieur),
- à établir des laissez-passer, clés, badges, codes d'accès pour qu'ALLANCE puisse accéder au site et réaliser sa prestation (remise, contre reçu en double exemplaire, dont un pour ALLANCE, à l'arrivée d'ALLANCE sur le Site)
- à communiquer à ALLANCE la consistance et l'usage des équipements informatiques qu'ALLANCE accepte de prendre en charge au titre du Contrat et toute modification ultérieure qui interviendrait sur ces points
- à communiquer à ALLANCE la documentation technique, les licences légalement acquises des logiciels / progiciels remis par d'autres prestataires ou les constructeurs
- plus généralement, à communiquer à ALLANCE ses besoins spécifiques éventuels dans un cahier des charges précis de manière à ce qu'ALLANCE soit en mesure de l'informer, le conseiller ou le mettre en garde utilement
- à faire raccorder l'Équipement Informatique à une connexion Internet Haut-Débit permanente et à y faire installer un anti-virus
- à sauvegarder sur tout support externe choisi par le Client (serveurs, Cloud, disque dur externe) de toutes les données informatiques, logiciels ou progiciels figurant sur ledit Équipement Informatique
- à créer ou mettre à disposition d'ALLANCE un accès administrateur ou accès intégral et lui permettre le libre accès à tout matériel / logiciel ou progiciels nécessaires à son intervention
- à ne pas intervenir lui-même sur l'équipement informatique sans l'intervention d'ALLANCE qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait l'intervention.

- respecter la procédure de demande d'intervention suivante pour l'abonnement INFOGERANCE PME (en spécifiant précisément son besoin et son accord pour l'intervention à distance d'ALLANCE sur le matériel Informatique concerné, si cette modalité d'intervention est possible au regard de l'intervention demandée)

\* pour les besoins habituels définis ci-dessus, par le formulaire de contact du site <http://www.support.allance.fr> ou par email, à l'adresse suivante : support@allance.fr

\* pour les situations urgentes, par téléphone de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 18H00, les jours ouvrés, au numéro suivant : 01 85 085 087, confirmée par courriel

Est considérée comme urgente une demande d'intervention sous :

\* un (1) jour (du lundi au vendredi inclus, dans les heures d'ouverture du Client) pour les interventions à distance ;

\*deux (2) jours (du lundi au vendredi inclus, dans les heures d'ouverture du site du Client) pour les interventions sur site (sauf en cas de force majeure telle que définie aux présentes CGV)

- à donner la consigne à chaque utilisateur d'effectuer toutes vérifications et manipulations demandées par ALLANCE sur son Equipement Informatique (manipulations préalables sans lesquelles ALLANCE ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic ni de résoudre l'Incident).

- à déclarer à ALLANCE, dès que possible, par courriel, l'ajout d'un Equipement informatique et à s'interdire de faire bénéficier du Service un Equipement Informatique non déclaré (ce qui donnera lieu à facturation supplémentaire de la part d'ALLANCE, pour le prix d'un poste supplémentaire, dès la date de la découverte dudit poste)

- à ne pas confier une mission d'Infogérance que proposerait déjà ALLANCE (abonnement INFOGERANCE PME et prestations complémentaires susvisées aux présentes CGV) à un autre prestataire informatique durant toute la durée du contrat et de ses renouvellements éventuels, sur le territoire français.

- à s'interdire d'embaucher un salarié d'ALLANCE chargé d'effectuer l'une quelconque des prestations visées au Contrat, pendant toute la durée du Contrat puis pendant un an après la résiliation ou la terminaison de ce Contrat, sauf accord écrit et préalable d'ALLANCE.

#### **Article IV.2.2 – Paiement du prix**

Le Client s'engage à payer le prix des prestations qui lui seront livrées par ALLANCE

Le prix, pour les offres abonnement INFOGERANCE PME et prestations complémentaires, est établi précisément dans l'offre d'ALLANCE (à savoir dans le devis détaillé ou les conditions particulières de vente).

Ces prix sont déterminés en fonction des prestations envisagées :

1) prix forfaitaire pour l'abonnement INFOGERANCE PME

Le prix de l'Abonnement est déterminé en fonction du nombre de Postes Informatiques indiqué par le Client et mentionné sur le devis ou les conditions particulières de vente.

Un complément de facturation sera dû pour tout ajout, en cours de Contrat, d'un nouveau Equipement Informatique à ceux déjà gérés par ALLANCE

## 2) prix unitaire pour les prestations complémentaires

Elles sont facturées par unité de temps consommée par le Client, dûment constatée, contradictoirement entre ALLANCE et celui-ci au départ et en fin de prestation :

a - à distance, de demi-heure en demi-heure

b - sur site, dans les heures d'ouverture du Client, du lundi au vendredi inclus

\*deux heures facturées automatiquement

\*en cas de dépassement des deux premières heures d'intervention, facturation d'une demi-journée soit un total de 3,5 (trois heures et demie) d'intervention

\*au delà de la demi-journée (dépassement des 3,5 (trois heures et demie) d'intervention, facturation d'une journée de 7 (sept) heures d'intervention,

Chaque prestation complémentaire fait l'objet d'un accord préalable sous la forme d'un devis incluant une estimation de la durée de l'intervention.

La valeur de l'unité de temps sus-indiquée est mentionnée précisément dans le devis ou les conditions particulières de vente accepté(es) par le Client.

Les prix pratiqués par ALLANCE sont donnés en euros, hors taxes, arrondis à l'euro supérieur.

Ils sont réputés comprendre les charges liées à l'exécution de la prestation tels que les charges de fonctionnement d'ALLANCE (locaux, personnel, impôts, frais d'établissement du dossier, frais téléphoniques....)

Le montant TTC s'entend au taux de TVA en vigueur lors de l'exécution de la prestation.

Les frais de déplacements sur site dans les départements franciliens 75, 77, 92, 93 et 94, 95 sont inclus dans les abonnements INFOGERANCE PME et prestations complémentaires.

Pour tout autre département que ceux précités, sur tout le territoire national, les déplacements sont facturés, de même que les frais de restauration sur place et d'hébergement.

### **Article IV.2.3 – Révision du prix**

Le prix de l'Abonnement est révisable à chaque date anniversaire du présent Contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit de la façon suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Le prix de chaque prestation complémentaire, fonction du travail sur-mesure à réaliser pour le Client, est déterminé et révisé prestation par prestation avec ce dernier par devis préalable.

## **Article IV.2.4 – Conditions de règlement**

### **Article IV.2.4.1 – facturation et paiement**

L'abonnement INFOGERANCE PME est mensuel, payable à réception de facture, au début du mois de l'utilisation du Service.

En cas de souscription en cours du mois civil, la facturation s'effectue prorata temporis, à compter de la date de réalisation de l'audit initial.

Le Client s'engage à effectuer les paiements de préférence par prélèvement bancaire, grâce aux coordonnées bancaires qu'il fournira à la souscription) ou par chèque bancaire ou postal.

Tout impayé fera systématiquement l'objet de poursuites juridiques et judiciaires et des sanctions prévues aux présentes CGV.

### **Article IV.2.4.2 – Traitement des impayés**

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente (30) jours suivant sa réception par le Client.

Sauf délai de paiement exceptionnellement accordé par écrit par ALLANCE, tout impayé à la date d'échéance mentionnée sur la facture entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable :

\* l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues,

\* des pénalités de retard

Le taux d'intérêt applicable est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage

\* une indemnité forfaitaire, en plus des pénalités de retard, pour frais de recouvrement au profit d'ALLANCE d'un montant de quarante (40) euros, de plein droit et sans formalité par le Client, dès le premier jour de retard de paiement suivant l'échéance de la facture

\* la suspension de toutes les prestations en cours, dès réception par le Client d'une mise en demeure en lettre recommandée avec avis de réception d'ALLANCE constatant l'impayé

\* la résiliation du contrat en cas de non - régularisation de l'impayé dans les 15 (quinze) jours de la réception d'une mise en demeure restée infructueuse, ainsi que l'exercice de toute voie de droit utile à l'indemnisation du préjudice subi par ALLANCE

## **Article IV.3 - Obligations d'ALLANCE**

\* Pendant toute la durée du Contrat, ALLANCE s'engage, dans les règles de l'art, à mettre en œuvre tous les moyens appropriés à sa disposition pour réaliser la ou les prestations qui lui sont confiées et se place dans le cadre général d'une obligation de moyens.

\* ALLANCE s'engage à respecter le processus de commande, la logistique, les spécifications techniques prévues par le Client ainsi que les règles de fonctionnement du Contrat.

\* ALLANCE mène ses tâches au profit du Client, en toute indépendance face à celui-ci et dispose de son propre matériel.



\* ALLANCE assure, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel, lequel reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique. Le personnel du Client, quels que soient le lieu et la durée du présent contrat, ne peut en aucun cas être assimilé à un salarié d'ALLANCE.

\* ALLANCE est soumis, vis-à-vis du Client, à une obligation générale d'information, de conseil et de mise en garde, quelles que soient les compétences ou les connaissances du Client.

\* D'une manière générale, ALLANCE agira, en toutes circonstances, conformément aux lois et réglementations en vigueur.

ALLANCE s'engage notamment à assumer les obligations législatives et réglementaires applicables en matière de gestion de personnel, et notamment les dispositions du Code du travail relatives au paiement des salaires, au travail clandestin et aux obligations de l'employeur, dans le cadre de la réalisation des prestations et à fournir au Client tout document témoignant du respect de ses obligations.

\* ALLANCE s'engage à n'utiliser les locaux mis à sa disposition que pour l'exécution des prestations.

Son personnel fera preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard du Client, comme par exemple utiliser les matériels et équipements que renferment les locaux, autres que ceux dédiés expressément à l'exécution du Contrat (notamment les appareils téléphoniques, photocopieurs, ordinateurs pour un usage personnel

\* En cas d'arrêt de travail pour fait de grève de tout ou partie de son personnel, ALLANCE s'engage à exécuter un service minimum comportant obligatoirement les dépannages d'urgence.

\* Pour la durée du Contrat, ALLANCE déclare et garantit disposer d'une police d'assurance Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance reconnue. Le Client pourra demander un justificatif de cette police d'assurances.

## **Article V - Responsabilités**

### **Article V.1 – Responsabilité d'ALLANCE**

La responsabilité d'ALLANCE ne peut être engagée qu'en cas de faute d'ALLANCE dûment démontrée par le Client, lui ayant causé directement un dommage.

Sont exclus expressément tout dommage indirect ou immatériel tel que, notamment, sans que cette liste soit exhaustive, toute perte de commandes, de chiffre d'affaires, de bénéfices, de perte d'exploitation, de perte de renommée ou de réputation, de clientèle, de préjudice commercial ou économique, de coûts additionnels, supplémentaires d'exploitation ou de production.

ALLANCE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects qui résulteraient du fait du Client, d'un tiers au Contrat ou d'un cas de force majeure, tels que définis à l'article V.3 ci-dessous.

En tout état de cause, si la responsabilité d'ALLANCE était démontrée, sa responsabilité financière totale ne pourra excéder la somme qu'aura effectivement payé le Client dans l'année où a été constaté l'incident.

## **Article V.2 – Responsabilité du Client**

Le Client ne peut imputer un dommage à ALLANCE lorsque ce dommage est dû au fait du Client, à un abus de sa part, au mépris des informations, conseils et mises en gardes effectuées par ALLANCE.

Ainsi, en va t'il, sans que ces exemples soient exhaustifs :

- du non respect par le Client des préconisations de sécurité ou d'utilisation du poste, matériel ou du système informatique du Client effectuées par ALLANCE, en l'état actuel de la technique informatique lors de l'exécution du Contrat
- des interventions effectuées par le Client sur le système informatique, de sa propre initiative, avant la signature du Contrat, sans solliciter ALLANCE ou sans attendre son intervention
- de l'utilisation d'un matériel informatique d'occasion, manifestement usé et dont l'usage a été déconseillé par ALLANCE, entraînant pour ALLANCE une intervention anormalement difficile
- de l'absence d'une ou plusieurs sauvegarde(s) ou d'une mauvaise sauvegarde de ses données et logiciels par le Client sur tout support (serveur, cloud, disque dur externe ....) avant intervention à distance ou sur site d'ALLANCE
- de l'absence ou de la mauvaise exécution des procédures de contrôles et de tests conseillés par ALLANCE avant remise en exploitation du Equipement Informatique, matériel ou système informatique sur lequel ALLANCE est intervenu
- de l'utilisation par le Client en toute illégalité de logiciels installés sur ses Postes, système Informatiques, ALLANCE refusant d'assurer le Service sur un logiciel dont le caractère illégal est reconnu par le technicien d'ALLANCE intervenant
- de la survenance d'un risque inconnu en l'état actuel de la technique informatique au moment de la survenance du dommage

## **Article V.3 – Force majeure**

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure, des cas fortuits ou des causes extérieures tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation du Contrat, peu importe que ces événements soient irrésistibles ou non.

On peut citer notamment : Les tremblements de terre et autres catastrophes naturelles, les grèves et conflits sociaux, les états de guerre, attentats et explosions, l'intervention des autorités gouvernementales, les dégâts des eaux, le mauvais fonctionnement ou l'interruption du réseau électrique ou de télécommunications au moment de l'intervention d'ALLANCE.

La responsabilité des parties ne pourra en aucune façon être engagée si le non-respect du Contrat et/ou de l'une des obligations en découlant résulte d'un des cas définis ci-dessus.

La partie qui entend invoquer le présent article en informe l'autre par lettre recommandée avec avis de réception, ce qui permet dans ce cas de figure, la suspension du Contrat jusqu'à ce que le cas de force majeure prenne fin.

Si celui-ci durait plus de deux mois, chacune des parties pourra résilier le Contrat sans être tenue à des dommages et intérêts envers son cocontractant, à charge d'en aviser celui-ci par lettre recommandée avec avis de réception.

## **Article VI - Secret professionnel**

ALLANCE s'engage auprès du Client à tenir strictement confidentielles toutes les Informations Confidentielles et à prendre toutes les mesures adéquates et raisonnables pour garantir la confidentialité des Informations Confidentielles.

En conséquence, ALLANCE ne pourra pas révéler, rapporter, publier, divulguer ou utiliser directement ou indirectement pour son compte ou pour le compte de tiers tout ou partie des Informations Confidentielles dont il pourra avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Tous documents ou outils confiés par le Client à ALLANCE pour l'exécution du Contrat seront détruits ou restitués en intégralité au Client, à sa convenance, à la réalisation ou résiliation de la prestation, sur simple demande écrite de sa part.

## **Article VII - Durée**

L'abonnement INFOGERANCE PME entre en vigueur à compter de sa date de signature, pour une durée d'un (1) année de date à date ;

Il est renouvelable chaque année par tacite reconduction pour une période d'un (1) an, de date à date.

La durée du contrat pour une ou des prestations complémentaires est fonction du travail sur-mesure déterminé en accord avec le Client.

## **ARTICLE VIII - Résiliation**

Les parties peuvent résilier le Contrat :

- à la fin de celui-ci, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois
- si l'une des parties manque gravement à l'une de ses obligations contractuelles au titre du Contrat et ne remédie pas à un tel manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification, par l'autre partie, du manquement en lettre recommandée avec avis de réception

ALLANCE se réserve également la faculté de résilier le Contrat, à tout moment et de plein droit sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- exécution du Contrat de mauvaise foi par le Client
- force majeure telle que définie aux présentes CGV
- non-paiement de sa facture par le Client, dans les conditions définies aux présentes CGV
- mesure de sauvegarde, mise en redressement ou liquidation amiable ou judiciaire du Client
- modification de la situation des parties pouvant impacter le Contrat (notamment le déménagement du Client hors de la zone géographique d'intervention d'ALLANCE)

## **Article IX - Protection des données personnelles collectées**

ALLANCE informe le Client que les données personnelles qu'il lui confie font l'objet d'un traitement informatique destiné à des fins de gestion de sa clientèle et de résolution des Incidents.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, et de rectification, d'opposition et de suppression de ces données personnelles, qu'il peut exercer auprès d'ALLANCE, en écrivant au signataire du présent contrat (coordonnées page 1)

## **Article X – Cession du Contrat**

Chaque partie s'interdit de céder ou de transférer le Contrat à un tiers, en totalité ou en partie, sous quelque forme ou modalité que ce soit (notamment, sans que cette liste soit exhaustive, par voie de fusion, de scission, apport partiel d'actifs, location gérance), sans l'accord exprès, écrit et préalable de l'autre partie.

## **Article XII - Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes conditions générales de vente et le Contrat sont soumises au droit français.

ALLANCE et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif aux présentes conditions générales de vente et plus largement du Contrat.

Si une telle solution ne peut aboutir, tout litige relatif ou découlant des présentes conditions générales de vente du Contrat conclu entre ALLANCE et le Client sera de la compétence exclusive des juridictions compétentes de Créteil.