



Conditions Générales de Vente & Catalogue de Prix

Auteur : Yoann Gini
Publication le 15 juillet 2021
Applicable au 1er aout 2021



Sommaire

I Conditions Générales de Vente	3
Définitions	4
<i>Le prestataire</i>	4
<i>Le client</i>	4
<i>Les services</i>	4
<i>Système d'information</i>	4
<i>Data Center</i>	4
<i>DSI externalisé</i>	4
Applications des conditions générales	4
Durée d'engagement et modification	5
Engagements du client	5
<i>Informations</i>	5
<i>Détails techniques</i>	5
<i>Intervention du prestataire</i>	6
<i>Salariés du prestataire</i>	6
<i>Interlocuteur désigné</i>	6
<i>Non-sollicitation du personnel</i>	6
<i>Pénalité</i>	6
Engagement du prestataire	7
<i>Sécurité et confidentialité des informations</i>	7
<i>Description des services et exécution des tâches</i>	9
<i>Moyens</i>	9
<i>Délai</i>	9
<i>Responsabilité</i>	9
Paiement	10
<i>Tarifs</i>	10
<i>Conditions de paiement</i>	10
<i>Facturation</i>	11
<i>Délai de paiement</i>	11
Propriété	11
<i>Éléments du Client</i>	12
<i>Données du Client</i>	12
<i>Consentement à l'Utilisation des Données du Clients</i>	12
Limitation de responsabilité	12
Force Majeure	13
Données personnelles et RGPD	13



Dispositions générales	14
<i>Bonne foi et coopération</i>	14
<i>Modification du contrat</i>	14
<i>Nullité</i>	14
<i>Renonciation</i>	14
<i>Domiciliation</i>	14
<i>Droit applicable - Règlement des différends</i>	14
II Catalogue de prix	15
Services ponctuels	16
Grille de prix	16
Descriptif des niveaux de services	16
<i>Technique</i>	16
<i>Expert</i>	17
<i>Direction</i>	17
Descriptif des types de services	17
<i>Prestation simple</i>	17
<i>Audit</i>	17
<i>Formation</i>	18
<i>Question écrite</i>	18
Contrats longue durée	19
PME	19
MCO	19
Régie	20
Frais divers	21
Frais de déplacement	21
<i>Transport en commun</i>	21
<i>Frais kilométriques</i>	21
Frais de logement	21



Première partie

Conditions Générales de Vente



1 Définitions

1.1 Le prestataire

Désigne l'EURL Abelionni, 12 B Chemin de la bergerie, 13740, Le Rove, immatriculée au RCS d'AIX-EN-PROVENCE sous le n°814 274 445, représenté par M. Yoann Gini, gérant, ci-après dénommé « le prestataire » dans le reste de ce contrat.

1.2 Le client

Personne physique ou morale, signataire d'un devis et des conditions contractuelles générales du prestataire pour tout service souscrit auprès de celui-ci.

1.3 Les services

Représente l'ensemble des services et des prestations accessibles au client et limités par les présentes conditions générales de vente (le « Contrat »).

1.4 Système d'information

Représente les différents éléments informatiques en possession du client ainsi que les services dont il dispose pour faire circuler les informations de travail.

1.5 Data Center

Infrastructure composée d'un réseau d'ordinateurs et d'espaces de stockage. Utilisée pour organiser, traiter, stocker et entreposer de grandes quantités de données et y installer des applications et des services nécessaires à la réalisation de tâches.

1.6 DSI externalisé

Assuré par le prestataire et chargé de la stratégie de maintenance et des systèmes informatiques nécessaires au soutien des objectifs du client.

2 Applications des conditions générales

Le prestataire fournit un service tel que décrit par le devis, sauf mention contraire, en garantie de moyen et non de résultat.

Le prestataire peut conseiller au client de compléter son architecture afin d'optimiser son fonctionnement durant la prestation conclue sans que cela ne prévale pour une extension du devis signé.

Les conditions générales de ventes sont réputées conclues et acceptées à la date d'acceptation du devis par les deux parties.

Tout devis implique l'adhésion et l'acceptation sans réserve aux présentes conditions générales et à leurs annexes, qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le client ainsi qu'à la signature éventuelle d'un contrat de prestation annexe.



Les présentes conditions ont été mises à la disposition du client, conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

3 Durée d'engagement et modification

Lorsque le service est un « Service ponctuel » tel que décrit en annexe, le contrat prend effet à compter de la signature du devis et prendra fin dès que la prestation exprimée au sein du même devis sera rendue et achevée.

Sauf convention contraire, tout « Contrat longue durée » tel que décrit en annexe est conclu pour une durée d'un an. Conformément aux dispositions de l'article 1212 du Code civil, il doit être exécuté jusqu'à son terme. A l'issue de cette période, il peut être résilié par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel moyennant un préavis de trois mois.

Au cas où des prestations ont été commencées préalablement à la signature du devis, celles-ci sont également soumises aux présentes dispositions.

4 Engagements du client

4.1 Informations

Le client s'engage à fournir en temps utile au prestataire tous documents, informations et explications qui pourront être nécessaires à ce dernier pour assurer dans les délais requis, et dans les meilleures conditions possibles, les tâches et missions lui incombant en vertu des présentes, notamment dans la prise de connaissance du livret d'informations.

Le client s'engage à consulter le prestataire avant toute intervention d'un tiers sur le système d'information. Le prestataire pourra à ce moment déclencher une procédure de sauvegarde préventive et mettre en garde le client sur d'éventuels risques.

4.2 Détails techniques

Le client déclare avoir préalablement souscrit les abonnements et services nécessaires, auprès de tiers ou autres prestataires, afin de disposer d'un accès au réseau Internet, d'un espace conforme pour la mise en place de la prestation, disposer d'un ordinateur capable de se connecter au serveur, avoir acquis les licences logicielles nécessaires et avoir des connaissances techniques de bases.

Le client reconnaît en outre avoir été informé que le système d'exploitation du matériel fourni peut ne pas supporter certains programmes.

Il appartient au client de s'assurer préalablement à la signature des présentes que les programmes qu'il souhaite installer, à la date de signature du présent contrat et/ou qu'il prévoit d'installer dans l'année qui suit, soient compatibles avec ce système d'exploitation et qu'il dispose des licences nécessaires à l'exploitation des programmes à installer.

Le client s'engage à informer le prestataire et à obtenir son approbation préalablement à l'installation de tout nouveau logiciel. Les sommes dues au titre du présent contrat demeureront néanmoins dues dans tous les cas.

Le client s'engage à respecter les dispositions légales en vigueur, notamment celles ayant trait à l'utilisation du matériel, aux droits de propriété intellectuelle, aux bonnes mœurs, à la protection des mineurs, au respect des personnes, au cryptage des données, aux jeux et concours, à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet.

Le client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de ses données.



4.3 Intervention du prestataire

D'une manière générale, le client s'engage à faciliter au mieux les conditions d'intervention du prestataire ou de ses sous-traitants et à ne rien faire ou laisser faire qui peut être de nature à contrarier celles-ci ou à les rendre plus difficiles ou onéreuses.

Le Client est informé que toute demande d'intervention du prestataire devra systématiquement et impérativement faire l'objet d'une demande préalable écrite à une adresse e-mail en @abelionni.com.

4.4 Salariés du prestataire

Le client s'oblige notamment, chaque fois que les prestations demandées le rendront nécessaire, à laisser au personnel du prestataire ou à ses sous-traitants libre accès à ses locaux et installations et à mettre à la disposition dudit personnel tous moyens susceptibles de faciliter son intervention, étant entendu que ledit personnel doit, pour sa part, ce dont le prestataire se porte garant, respecter tout règlement intérieur ou autres dispositions en vigueur chez le client, notamment en matière de sécurité et de confidentialité.

4.5 Interlocuteur désigné

Le client désigne un interlocuteur privilégié auprès du prestataire, habilité à effectuer les déclarations d'anomalie et responsable de la mise en œuvre des éventuelles instructions du prestataire. Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement devra être signalé préalablement par écrit au prestataire. Cet interlocuteur devra avoir été préalablement informé des termes et conditions du présent contrat et disposer des compétences techniques requises pour s'assurer que les anomalies déclarées correspondent aux demandes exprimées dans le devis.

4.6 Non-sollicitation du personnel

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tous salariés du prestataire présent ou futur.

La présente clause vaudra, quelle que soit la fonction du salarié en cause, et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit salarié. De plus, cette clause déroulera ses effets pendant toute l'exécution de la prestation et pendant les douze mois suivants.

4.7 Pénalité

En cas de violation de la précédente clause, à savoir la non-sollicitation du personnel, l'indemnité est fixée, au minimum, à six mois de salaire brut du ou des salariés mis en cause. Ce montant étant un minimum, les parties se réservent une libre négociation pour une indemnité supérieure.

De plus, la violation entraînera une résiliation ferme, sans délai et sans préavis du présent contrat de prestation, les sommes facturées ou facturables par le prestataire lui restent dues.



5 Engagement du prestataire

5.1 Sécurité et confidentialité des informations

Le prestataire s'engage au respect des bonnes pratiques de sécurité et de confidentialité dues à sa profession.

Aucune donnée du client ne sera placée sur le matériel personnel du prestataire sans un accord explicite et cela uniquement dans des situations d'urgence.

Si le prestataire se voit attribuer un identifiant permettant l'administration ou l'accès à distance, celui s'engage à le conserver en le protégeant avec un chiffrement fort tout en restant compatible avec la législation locale.

Le prestataire s'engage à mettre en garde le client vis-à-vis des problématiques de sécurité pouvant toucher le client ou le prestataire. Il s'engage également à informer le client toute problématique légale dont il a connaissance et qui pourrait porter préjudice au client. Cependant, cette dernière clause ne remplace pas les services d'un avocat spécialisé dans ce domaine.

Le prestataire s'engage, pendant toute la durée de son contrat de prestations et à quelque moment que ce soit après sa cessation, à être soumis à toutes les politiques et procédures écrites raisonnables du client qui lui sont fournies avec un délai suffisant pour lui permettre d'en prendre connaissance et d'en informer ses équipes et à s'y conformera, y compris en ce qui concerne la protection des informations confidentielles et de la propriété intellectuelle et les conflits d'intérêts potentiels. Le Prestataire reconnaît que la Société peut modifier ces politiques et procédures de temps à autre sous réserve la portée de la modification demeure raisonnable que cela n'ait pas d'influence sur l'économie du contrat et que le Prestataire demeure à tout moment lié par leur version la plus récente dans la mesure où elle lui a été communiquée et dont.

Informations Confidentielles

En lien avec le présent Contrat, chaque Partie (qui agit en qualité de « Partie Divulgateur ») peut divulguer ou donner accès à l'autre Partie (qui agit en qualité de « Partie Réceptrice ») à des Informations Confidentielles. Le terme « Information Confidentielle » désigne toute information, sous quelque forme ou support que ce soit (oral, écrit, électronique, ou autre), que la Partie Divulgateur considère comme confidentielle ou propriétaire, y compris les informations contenant ou relatives à la technologie, aux secrets commerciaux, au savoir-faire, aux opérations commerciales, aux plans, aux stratégies, aux clients, aux données, aux algorithmes et à la tarification de la Partie Divulgateur, ainsi que les informations à l'égard desquelles la Partie Divulgateur a des obligations contractuelles ou autres obligations de confidentialité, dans chaque cas, qu'elles soient ou non marquées, désignées ou autrement identifiées comme « confidentielles ». Sans limiter ce qui précède : tous les Éléments du Client sont des Informations Confidentielles du client.

Exclusions

Les Informations Confidentielles ne sont pas composées des informations pour lesquelles la Partie Réceptrice peut démontrer par écrit ou par le biais d'autres documents :

1. qu'elles étaient légitimement connues de la Partie Réceptrice, sans restriction d'utilisation ou de divulgation, avant que l'accès à ces informations ne soit donné ou que celles-ci soient divulguées à la Partie Réceptrice dans le cadre du Contrat ;
2. qu'elles étaient ou sont devenues généralement connues du public autrement que par le non-respect du Contrat par la Partie Réceptrice ou l'un de ses représentants ;
3. qui sont ou ont été reçus par la Partie Réceptrice de manière non confidentielle par un tiers qui n'était pas ou n'est pas, au moment de cette réception, tenu par une obligation de confidentialité ; ou



4. qu'elles ont été ou sont développées de manière indépendante par la Partie Réceptrice sans lien avec une quelconque Information Confidentielle ou son utilisation.

Protection des Informations Confidentielles

Comme condition préalable à toute divulgation ou accès aux Informations Confidentielles, la Partie Réceptrice s'engage à :

1. ne pas accéder ou utiliser les Informations Confidentielles autrement que dans la mesure nécessaire pour exercer ses droits ou exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat et conformément à celui-ci ;
2. ne pas divulguer ou permettre l'accès aux Informations Confidentielles à d'autres personnes que ses Représentants qui :
 - (a) ont besoin de connaître ces Informations Confidentielles pour permettre à la Partie Réceptrice d'exercer ses droits ou d'exécuter ses obligations contractuelles et conformément à celui-ci ;
 - (b) ont été informés de la nature confidentielle des Informations Confidentielles et des obligations de la Partie Réceptrice ; et
 - (c) sont liés par des obligations écrites de confidentialité et d'utilisation restreinte au moins aussi protectrices des Informations Confidentielles ;
3. protéger les Informations Confidentielles contre toute utilisation, tout accès ou toute divulgation non autorisée y apportant au moins le même degré de soin que celui qu'elle utilise pour protéger ses propres informations sensibles similaires et en y apportant au minimum un degré de diligence raisonnable ;
4. notifier promptement la Partie Divulgateur de toute utilisation ou divulgation non autorisée d'Informations Confidentielles et mettre en œuvre ses meilleurs efforts afin d'empêcher toute autre utilisation ou divulgation non autorisée à l'avenir ;
5. nonobstant toute autre stipulation du Contrat, les obligations de la Partie Réceptrice concernant toute Information Confidentielle constituant un secret commercial en vertu de la Loi applicable, se poursuivront jusqu'à ce que, le cas échéant, cette Information Confidentielle cesse de remplir les conditions requises pour bénéficier de la protection des secrets commerciaux en vertu de la loi applicable, autrement que par la conséquence d'un acte ou d'une omission de la Partie Réceptrice ou d'un quelconque de ses représentants.

Divulgations Obligatoires

Si la Partie Réceptrice ou un quelconque de ses Représentants est contraint par une loi applicable de divulguer des Informations Confidentielles, la Partie Réceptrice doit alors, dans la mesure où la loi applicable l'autorise :

1. promptement, et avant toute divulgation, notifier par écrit à la Partie Divulgateur cette exigence afin que celle-ci puisse demander une décision de justice ou un autre recours ou renoncer à ses droits ; et
2. fournir une assistance raisonnable à la Partie Divulgateur pour s'opposer à cette divulgation ou demander une décision de justice ou toutes autres limitations de divulgation. Si la Partie Divulgateur renonce à se conformer ou, si après avoir fourni la notification et l'assistance requises, la Partie Réceptrice reste tenue par la loi de divulguer toute Information Confidentielle, cette dernière divulguera uniquement la partie de l'Information Confidentielle qu'elle est légalement tenue de divulguer, conformément au conseil de son conseiller juridique.



5.2 Description des services et exécution des tâches

Le prestataire propose les services suivants :

- parmi les services ponctuels : Prestation simple, Audit, Formation et Question écrite ;
- parmi les contrats longue durée : PME, MCO, Régie.

Chaque service est rendu selon l'un des niveaux de services suivants : Technique, Expert, Direction.

L'ensemble des services ainsi que les différents niveaux de services font l'objet d'une description détaillée annexée aux présentes conditions générales de vente.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre pour l'exécution de l'ensemble des tâches et prestations à sa charge en vertu des présentes, toute la diligence requise et à faire tout ce qui sera en son pouvoir pour que les prestations rendues aux clients ainsi que les conseils et l'assistance qu'il sera amené à lui apporter répondent au mieux à ses besoins et attentes, notamment en ce qui concernant le DSI et l'infogérance.

Il est toutefois expressément convenu que les obligations souscrites par le prestataire en vertu des présentes ne présentent le caractère que de simples obligations de moyens.

Il est notamment clairement entendu que le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la mauvaise utilisation ou de la non-utilisation, par le client, des conseils et recommandations qu'il sera amené à lui donner en vertu des présentes ou des services qu'il sera amené à lui rendre.

5.3 Moyens

Le prestataire s'oblige à affecter à l'exécution des prestations mises à sa charge par les présentes, les moyens matériels et humains les plus appropriés, étant cependant précisé qu'il sera seul maître de la définition desdits moyens, et notamment du choix de ceux des membres de son personnel à faire intervenir, sans que le client puisse interférer de quelque manière que ce soit dans ce choix.

Il est précisé, à toutes fins utiles, que le personnel du prestataire affecté à l'exécution des prestations objet des présentes ne pourra recevoir aucune directive ou injonction de la part du client et restera en toute hypothèse et en toutes circonstances, notamment dans le cas où il serait amené à intervenir dans les locaux ou installations du client, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive du prestataire.

5.4 Délai

Le prestataire s'engage à informer régulièrement le client, en tant que de besoin, de l'état d'avancement des prestations confiées, et devra en tout état de cause faire en sorte que les délais d'exécution soient compatibles avec la nature des services à fournir et le degré d'urgence des demandes du client.

5.5 Responsabilité

Le prestataire déclare avoir souscrit toutes polices d'assurance nécessaires pour couvrir de manière suffisante les responsabilités pouvant résulter, à sa charge, de la conclusion et de l'exécution des présentes.



6 Paiement

6.1 Tarifs

Sauf indication contraire, les prix s'entendent hors taxes, en euros.

La grille tarifaire correspondant à chaque service et niveau de service, ainsi que les frais de déplacement et de logement sont annexés aux présentes conditions générales de vente.

Le tarif horaire est fonction du niveau de service.

Les heures normales de prestation s'étalent du lundi au vendredi, de 8 heures à 20 heures. Une tarification à l'heure avec un coefficient multiplicateur est appliquée en fonction de la combinaison d'exception suivante :

- X2 la nuit ;
- X2 le samedi ;
- X4 le dimanche.

Ainsi, à titre d'exemple, une prestation s'étalant du vendredi 20 heures au dimanche 10 heures sera tarifée comme suit :

- 4 heures de 20h à minuit le vendredi : tarif horaire x2 ;
- 8 heures de minuit à 8h le samedi : tarif horaire x4 ;
- 12 heures de 8h à 20h le samedi : tarif horaire x2 ;
- 4 heures de 20h à minuit le samedi : tarif horaire x4 ;
- 8 heures de minuit à 8h le dimanche : tarif horaire x8 ;
- 2 heures de 8h à 10h le dimanche : tarif horaire x4.

L'heure applicable est celle du fuseau horaire où se trouve l'employé du prestataire (sauf indication contraire, la France).

6.2 Conditions de paiement

Acompte

Il pourra être demandé par le prestataire un versement partiel de la somme établie dans le devis, à hauteur de 30%, et ce avant toute réalisation du projet.

Escompte pour règlement anticipé

Un escompte de 10% hors frais de logement et de déplacement est appliqué pour toute facture réglée au moins une semaine avant sa date d'échéance.

Réduction pour prélèvement automatique

Une réduction de 10% hors frais de déplacement et de logement est appliquée pour toute facture passée en mandat de prélèvement automatique à date de facturation.



Paiement en deux fois sans frais en prélèvement automatique

Pour toute facture dépassant 5 000 € HT, le client peut solliciter un paiement en deux fois, avec des échéances de 50% à 20 et 40 jours de la fin de prestation.

Paiement des prestations étendues

Une prestation forfaitaire se déroulant sur plusieurs mois se voit automatiquement passer en facturation partielle au prorata du planning prévisionnel consommé dès le second mois.

Un client souhaitant une facturation à la livraison uniquement dans ces conditions doit le demander d'avance et se verra appliquer une surprime de 30%.

6.3 Facturation

Le prix des prestations stipulé au sein du devis sera facturé à l'acte au client sur la base d'un montant établi à partir des demandes du client et convenu avec le prestataire applicable durant une période considérée.

Une régularisation, sous la forme d'une facture complémentaire ou d'un avoir, selon le cas, étant opérée dès la fin de la prestation au vu des coûts et charges effectivement supportés ou engagés par le prestataire au cours de la période concernée par la régularisation par rapport aux coûts et charges initialement budgétés et décidés pour la même période et ayant été retenus pour l'établissement des facturations de ladite période.

6.4 Délai de paiement

Les factures émises par le prestataire sont payables dans un délai maximum de 30 jours à compter de la fin du mois de leur date d'émission.

Conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement emportera de plein droit des intérêts de retard calculés sur les sommes dues, depuis le lendemain de leur date d'exigibilité jusqu'à celle de leur paiement effectif, à un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal alors en vigueur. Ces intérêts de retard, seront exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. En sus des pénalités de retard, une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de 40 euros sera due. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

7 Propriété

Le prestataire, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client (étant précisé en tant que de besoin que cette stipulation n'interdit pas au prestataire d'utiliser librement son propre savoir-faire).

La propriété de toute œuvre réalisée en application du présent contrat au titre de la mission est attribuée au client.

À cette fin, et en tant que de besoin, le prestataire transfère au client tous les droits sur l'œuvre précitée : droit de reproduction, droit de représentation, droit de commercialisation, droit d'usage, de détention, d'adaptation, de traduction, et plus généralement, tous droits d'exploitation.

La présente cession vaut pour tous territoires et pour toute la durée de protection dont l'œuvre fait l'objet. Le prestataire s'interdit pour l'avenir tout fait d'exploitation de l'œuvre précitée. De convention expresse, le client acquiert la propriété de l'œuvre dont il s'agit, au fur et à mesure de son élaboration.



7.1 Éléments du Client

« Éléments du Client » désigne les services, les spécifications, la documentation, l'infrastructure du client et toutes les informations, données, documents, éléments, travaux et autres contenus, dispositifs, méthodes, processus, matériels, logiciels et autres technologies et inventions, y compris les livrables, les descriptions techniques ou fonctionnelles, les exigences, plans, ou rapports, qui sont fournis ou utilisés par le client ou tout sous-traitant en relation avec les services ou qui comprennent ou sont liés aux services ou à l'infrastructure du client. Afin de dissiper toute incertitude, les Éléments du Client comprennent toute information, donnée du client.

Tous les droits et titres relatifs aux Éléments du Client, en ce compris tous les Droits de Propriété Intellectuelle y afférents, sont et demeureront la propriété du client. Le prestataire n'a aucun droit, licence ou autorisation concernant les Éléments du Client, à l'exception de ce qui est expressément stipulé de la licence tierce applicable. Tous les autres droits sur ou relatifs aux Éléments du Client sont la seule propriété du client.

7.2 Données du Client

Le Client est et restera le seul et unique propriétaire de tous les droits et titres relatifs à toutes les Données du client, y compris tous les droits de propriété intellectuelle y afférents.

7.3 Consentement à l'Utilisation des Données du Clients

Le client accorde par les présentes tous les droits et autorisations sur ou relatifs aux Données du Client qui sont nécessaires ou utiles au prestataire, à ses sous-traitants et à son personnel pour exécuter le Contrat, et exercer leurs droits et obligations en vertu des présentes.

8 Limitation de responsabilité

Le prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, même en cas de perte de données. Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies fonctionnelles du matériel ou des logiciels dont il n'a pas la charge.

Si un problème survient dans le champ d'application de conseils n'ayant pas été appliqués par le client, la responsabilité du prestataire ne peut être engagée. La responsabilité du prestataire est exclue pour toutes parties du service d'information ayant été modifié par un tiers.

Si la responsabilité du prestataire vient à être engagée, l'indemnisation maximale qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant hors taxes de la redevance annuelle perçue par le prestataire.



9 Force Majeure

Dans un premier temps, toute inexécution résultant d'un cas de force majeure suspendra les obligations du présent contrat.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de trois mois, le présent contrat sera résilié automatiquement et sans formalité.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, parmi lesquels : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications y compris le réseau commuté France Télécom et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

10 Données personnelles et RGPD

Les parties s'engagent à respecter notamment la réglementation « Informatique et Libertés » et à procéder aux déclarations préalables utiles. Chaque partie s'engage à communiquer ces déclarations à l'autre à première demande

Le Client est informé qu'il est tenu de détenir et de conserver les données de nature à permettre l'identification de toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis à la disposition du public par des services dont il est prestataire.

Dans le cadre de la RGPD, le prestataire est amené à collecter les informations suivantes sur le client :

- les données professionnelles (nom de la société, adresse, numéro de téléphone, n° Siret, code NAF, n° TVA) seront utilisées pour facturer et assurer un suivi du dossier en interne ;
- les données des salariés (nom, prénom, adresse e-mail professionnelle) seront utilisées afin d'assurer le suivi du matériel et la mise en place du matériel chez le client ;
- noms et prénoms des salariés en relation avec le prestataire afin d'assurer un suivi effectif.

Ces données sont conservées sur des serveurs situés en Union Européenne.

Le client consent explicitement, via l'acceptation des présentes CGV, à ce que ses données personnelles puissent être utilisées dans le cadre suivant : facturation, demande expresse, maintenance, informations diverses (liste non exhaustive).

La société recueille vos données afin de traiter vos demandes.

Les données requises, conservées pendant cinq ans, sont nécessaires pour assurer le suivi administratif du client.

Les informations transmises sont réservées à l'usage exclusif de la société et ne seront en aucun cas communiquées à des tiers.

Vous pouvez vous opposer, pour un motif légitime, à l'utilisation de vos données.

Vous seul pouvez exercer ces droits sur vos propres données en vous adressant à : Abelionni - 12 B Chemin de la Bergerie - 13740 LE ROVE ou à contact@abelionni.com, en précisant en objet « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité.



11 Dispositions générales

11.1 Bonne foi et coopération

Les Parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonnes foies et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer à l'occasion de l'exécution du contrat ainsi qu'à coopérer à la bonne exécution du contrat.

11.2 Modification du contrat

Aucun document postérieur, aucune modification du contrat, quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les parties sans discussion au préalable et sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

11.3 Nullité

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres stipulations.

11.4 Renonciation

Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des clauses du contrat ne peut constituer une modification, une suppression de ladite clause ou une renonciation à invoquer les validations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même clause ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura effet que si elle est exprimée par un écrit signé par la personne dûment habilitée à cet effet.

11.5 Domiciliation

Pour l'exécution de l'ensemble du contrat et de ses suites, le bénéficiaire et le prestataire font élection de domicile en leurs adresses telles que mentionnées dans leurs comparutions ci-avant.

Tout changement de domicile et toute notification au titre du contrat par l'une des parties ne sera opposable à l'autre que si elle est faite :

- par lettre recommandée avec accusé de réception ; ou
- par courrier remis en main propre contre reçu, étant précisé que toute notification sera présumée avoir été reçue dans le premier cas à la date de première présentation de ladite lettre à l'adresse de la Partie concernée et dans le second cas à la date de remise en main propre.

11.6 Droit applicable - Règlement des différends

Le contrat est soumis au droit français.

Les différends qui surviendraient entre les parties relatives à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat seront soumis au Tribunal de commerce d'AIX-EN-PROVENCE.



Deuxième partie

Catalogue de prix



Services ponctuels

1.1 Grille de prix

Code	Type	Niveau	Unité	Prix € HT
SRV-T-J	Prestation	Technique	Jour	850
SRV-T-H	Prestation	Technique	Heure	120
SRV-E-J	Prestation	Expert	Jour	1 200
SRV-E-H	Prestation	Expert	Heure	200
SRV-D-J	Prestation	Direction	Jour	2 500
SRV-D-H	Prestation	Direction	Heure	400
AUD-T-J	Audit	Technique	Jour	1 300
AUD-E-J	Audit	Expert	Jour	1 800
AUD-D-J	Audit	Direction	Jour	3 800
TRN-R-J	Formation	Jusqu'à 3 stagiaires	Jour	600
TRN-P-J	Formation	Plus de 3 stagiaires	Jour	850
HLP-T	Question	Technique	Question écrite	60
HLP-E	Question	Expert	Question écrite	100
HLP-D	Question	Direction	Question écrite	200

Les prestations se payent à l'heure entamée, à la demi-journée de 4h ou à la journée de 8h. Le tarif le plus préférentiel au client est automatiquement choisi.

1.2 Descriptif des niveaux de services

1.2.1 Technique

Les prestations techniques couvrent les interventions de mise en application et de dépannage classiques sur un système d'information en ligne ou sur site.

Nous entendons par dépannage classique le dépannage faisable avec une lecture simple des messages d'erreurs et des journaux système.

Ces prestations sont réalisées par des consultants autonomes sur la technologie cible afin de garantir l'efficacité de la prestation et l'économie de temps d'intervention.



1.2.2 Expert

Les prestations d'expertises couvrent les études de conception, les mises en œuvre complexes, et le dépannage avancé sur un système d'information en ligne ou sur site.

Nous entendons par dépannage avancé le dépannage nécessitant analyse de journaux complexe, capture de trame réseau, intervention directe sur base de données et ingénierie inversée.

Ces prestations sont réalisées par des consultants disposant d'un niveau d'expertise avancée sur la technologie permettant la conception de plan de déploiement, le dépannage avancé, ou les configurations de précision en regard d'une expérience large sur plusieurs configurations équivalente et ayant démontré leur robustesse.

1.2.3 Direction

Les prestations de direction couvrent les responsabilités d'un directeur technique, directeur des systèmes d'information ou d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information. Cela inclut la définition des stratégies, des plans d'investissement ainsi que la gestion des équipes interne du client.

À l'heure actuelle, seul Yoann GINI est autorisé à délivrer ce service chez Abelionni.

1.3 Descriptif des types de services

1.3.1 Prestation simple

Les prestations simples sont des jours de travail d'un certain niveau, consommé à la volonté du client pour exécuter une prestation.

Ces prestations n'incluent aucun suivi post intervention, ni assistance, ni compte rendu.

Si le client souhaite un compte rendu de prestation, celui-ci doit en faire la demande et cela sera facturé une heure de travail de même niveau par jour de prestation réalisé. Ou une demi-heure pour toute prestation faisant moins de 4 heures.

1.3.2 Audit

Les prestations d'audit sont des jours d'études de situation qui donnent lieu à un rapport formel.

Le rapport comprend les sections suivantes :

- constats ;
- rapport d'étonnement ;
- corrections et recommandations.

En aucun cas une prestation d'audit ne peut donner lieu à des changements de configuration. Le client se contracte à attendre les conclusions du rapport pour changer une configuration.

Au besoin une soutenance de rapport d'audit peut être organisée, facturée au prix de prestation ponctuelle du niveau demandé.



1.3.3 Formation

Les prix de formation sont à destination exclusive des centres de formation effectuant des sessions inter entreprise.

Un tarif préférentiel est possible pour les centres de formation en faisant la demande et ayant un passif de commande fréquent sur les années précédentes de sorte à faciliter les sessions à 3 personnes ou moins. Le nombre de ces sessions est limité dans l'année.

Pour toutes les autres formations, le taux journalier est défini par le niveau technique de la formation.

Dans tous les cas, la rédaction et le partage de support de cours ne sont pas inclus.

1.3.4 Question écrite

Le forfait question est présent pour les questions par écrit uniquement, à travers un e-mail ou notre portail de support.

À la réception de la question, l'entreprise se réserve le droit de refuser la prise en charge pour réorienter son traitement sur un fonctionnement au temps passé si la question posée implique un niveau de complexité fort.

En aucun cas les questions écrites ne peuvent donner lieu à un échange téléphonique complémentaire.



Contrats longue durée

2.1 PME

La gamme d'offres PME est spécialement conçue pour correspondre aux besoins globalisés des PME classiques jusqu'à 100 collaborateurs.

Nous entendons par PME classiques les entreprises n'étant pas contraintes à des réglementations très contraignantes de secret et de sécurité (nous travaillons sur devis pour ces entreprises).

En fonction du niveau contracté, les services suivants sont inclus :

	PME-10	PME-20	PME-30	PME-40	PME-50	PME-100
Pilotage du parc à distance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Tickets de support technique	5	10	15	20	25	50
Jours mensuel de gestion de flotte	0	0.5	1	1	1	2
Jours mensuel de gestion du SI	0	0	0	0	1	2
Suivi par un DSI dédié	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Rapport d'activité trimestriel	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Tarif mensuel € HT	500	900	1 500	2 000	4 500	7 000

Dans tous les cas la documentation technique du système d'information est maintenue à jour et à disposition du client en tout temps, mot de passe inclus.

Lorsque disponible dans l'offre, le DSI est mobilisable pour tout besoin de réunions, audit, conseil de direction, rapport devant un comité sur simple commande. Le tarif de prestation est le tarif ponctuel SRV-D-H ou SRV-D-J remis de 50%.

Ces tarifs sont dimensionnés pour une infrastructure hybride sans contrainte d'usage des services en ligne ou des infrastructures sur site.

Pour un scénario totalement en ligne, avec gestion d'identité automatisée et authentification fédérée, sans aucun service en propre sur des serveurs géré par ou pour le client, une réduction de 10% est applicable.

Pour un scénario majoritairement sur site (par préférence, pour raison réglementaire ou par dette technique), une surprime de 30% est appliquée.

2.2 MCO

Les offres de Maintien en Condition Opérationnelle sont prévues pour les entreprises souhaitant nous déléguer la gestion opérationnelle de certaines parties de leur système d'information.

L'offre est construite autour de différents services pour répondre aux besoins les plus spécifiques.

Code	Désignation	Unité	Coût mensuel € HT
MCO-MAC	Gestion de Mac	Terminal	100
MCO-IOS	Gestion d'iPhone/iPad	Terminal	50
MCO-IDP	Gestion de fournisseur d'identité	Service fédéré	25



Pour chaque option, l'offre MCO inclut :

- le suivi de bon fonctionnement ;
- les changements de configuration simples (application de nouvelle stratégie, ordre de mise à jour, renouvellement de certificat, etc.) ;
- l'intégration de nouveaux services correctement documentés ou ayant une prestation d'intégration ;
- la gestion des mises à jour.

2.3 Régie

La mise en régie d'un consultant se paye au prix du taux journalier ponctuel pour le niveau souhaité majoré de 30% pour assumer les frais de remplacement ou sous-traitance en cas de maladie du consultant principal.

La régie est également limitée à un maximum de deux jours par semaine et nécessite un encadrement spécifique des missions par un contrat-cadre pour rester conforme à la loi française.



Frais divers

3.1 Frais de déplacement

3.1.1 Transport en commun

Les frais de transport en commun (avion, bateau, train, bus, taxi) sont refacturés au réel. Comme indiqué sur nos devis, ils seront ajoutés sur la facture finale.

Si votre entreprise nécessite le prévisionnel des frais de déplacement sur le devis initial, merci de le spécifier dans la phase d'avant-vente.

3.1.2 Frais kilométriques

Les frais kilométriques sont de 50 centimes d'euro du kilomètre

3.2 Frais de logement

Sauf pour les capitales et grandes métropoles, chaque nuit de déplacement est facturée 150 € HT pour l'hôtel et les frais de bouches.

Pour les capitales et villes reconnues comme couteuses, les frais seront évalués à l'émission du devis.