

Conditions générales de service – évaluation de la supervision

1. Objet

Coservit a développé et commercialise un service de supervision informatique (« Service »). Le Service est notamment matérialisé par un boîtier (« Boîtier ») qui doit être localisé dans le réseau informatique à superviser, et d'une application Internet (« Application »), permettant d'accéder au Service. Le Partenaire souhaite momentanément accéder au Service afin de procéder à son évaluation. Coservit accepte de fournir gratuitement au Partenaire un accès au Service pour une période limitée. Les présentes conditions définissent les termes dans lesquelles Coservit fait bénéficier gratuitement le Partenaire du Service pour la durée précisée dans le Bon de Commande, afin que celui-ci procède à son évaluation en désignant des personnes physiques habilitées (les « Utilisateurs »).

2. Mise à disposition du Boîtier

Coservit fournira le Boîtier au Partenaire sous forme de matériel ou d'un master de machine virtuelle téléchargeable par le Partenaire, selon l'option retenue par le Partenaire. Le Partenaire procédera à l'installation, au paramétrage et à la mise en service du Boîtier sur son réseau.

Le Boîtier restera la propriété de Coservit. En conséquence il ne pourra être cédé, loué, mis à disposition d'un tiers ou mis en gage, de quelque manière que ce soit. En tant que dépositaire, le Partenaire supportera tous les risques de perte ou de détérioration du Boîtier. Il prendra toutes les mesures nécessaires pour en assurer la protection et la sécurité.

Jusqu'à sa restitution à Coservit, le Partenaire s'engage à conserver le Boîtier en bon état et en bonne condition de fonctionnement. Le Partenaire s'engage à utiliser le Boîtier conformément aux prescriptions d'emploi fournies par Coservit. Le Partenaire assumera la responsabilité des dommages occasionnés au Boîtier et/ou par le Boîtier soit accidentellement soit par suite d'un usage non conforme aux prescriptions d'emploi de Coservit. Coservit assurera seule la maintenance du Boîtier dans les conditions visées à l'article 15.

Le Partenaire ne pourra transférer le Boîtier sur un autre site sans l'accord préalable écrit de Coservit. Le Boîtier qu'il soit sous forme matérielle ou logicielle devra être restitué à Coservit, au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

3. Accès au Service

Pour accéder aux Services, le Partenaire a pris connaissance du périmètre technique défini par Coservit et déclare l'accepter comme préalable à la fourniture des dits Services.

Les Services sont fournis au Partenaire, par Internet, sans installation quelconque de l'Application sur son système informatique. L'Application est hébergée sur les serveurs de Coservit ou de ses sous-traitants.

Les Utilisateurs pourront se connecter en tous lieux et à tout moment au système, s'ils sont dotés d'un code utilisateur et d'un mot de passe.

Chaque Utilisateur se voit attribuer un identifiant et un mot de passe. Le Partenaire fera son affaire de la gestion de ce mot de passe et de cet identifiant par les Utilisateurs. De manière générale, le Partenaire assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services. Il s'engage à ne permettre l'accès aux Services qu'aux membres autorisés de son personnel et de ses Clients.

Les Services nécessitent l'accès par le Partenaire à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les Services et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous sa responsabilité et sous le choix du Partenaire. Le Partenaire fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs de la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires pour accéder aux Services.

4. Propriété intellectuelle

L'ensemble des outils, modèles méthodologies utilisés ou développés par Coservit dans le cadre de la réalisation du Service demeure sa propriété exclusive ou la propriété des éditeurs auprès desquels Coservit a acquis une licence.

Coservit est titulaire de l'intégralité des droits d'auteur sur le Service.

En conséquence, le Partenaire s'engage à ne pas porter atteinte directement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels elle serait associée, aux droits de propriété intellectuelle appartenant à Coservit. Le Partenaire prendra toutes les mesures nécessaires à la protection du droit de propriété intellectuelle de Coservit.

Il veillera notamment au respect par les utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de Coservit.

Le Partenaire s'interdit d'analyser le Boîtier et/ou le Service en vue d'obtenir des informations et de les réutiliser pour développer par lui-même ou faire développer par des tiers des produits similaires ou susceptibles de concurrencer le Service.

5. Garantie-Support

Le Service est fourni en l'état, sans garantie de la part de Coservit.

Pendant la durée du présent Contrat, Coservit fournira gratuitement les services de support consistant en :

- Assistance téléphonique

Coservit s'engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET (hors jours fériés ou chômés)

Cette assistance est destinée à

- répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Boîtier et/ou du Service
- identifier et analyser les problèmes rencontrés dans leur utilisation

- Maintenance corrective

Tout dysfonctionnement du Boîtier et/ou du Service devra être notifié par le Partenaire par téléphone ou par e-mail. Le Partenaire s'engage à donner toute information détaillée permettant d'identifier le problème rencontré. Après diagnostic préalable, Coservit mettra tout en œuvre pour corriger les anomalies qui lui seront signalées par le Partenaire.

Le cas échéant, si nécessaire, Coservit procédera au remplacement du Boîtier dans les trois jours suivant le diagnostic, et à assurer la remise en service.

Coservit signalera au Partenaire les indisponibilités du Service par les moyens suivants : affichage d'une page Web informative, informations données aux utilisateurs s'adressant à l'assistance téléphonique.

6. Engagements de Coservit

Les engagements de Coservit sont les suivants :

- Réalisation d'une étude par téléphone du périmètre de supervision (« Périmètre »)
- Livraison du Boîtier matériel sur la France métropolitaine et Corse
- Configuration du Service des éléments définis dans le Périmètre. Cette configuration est réalisée en télé intervention
- Octroi d'un compte d'accès au Service sécurisé
- Accès illimité au Service à travers l'Application. L'Application est disponible 99,75% du temps. Cette disponibilité est mesurée sur un an, du Lundi au Vendredi, de 8 heures à 20

heures hors jours fériés, et hors maintenance planifiée. Cela correspond à une indisponibilité maximale de 8 heures sur la période, hors perturbation du réseau ou intervention de maintenance

- La fourniture des services de support comme défini à l'article 5.

7. Engagements du Partenaire

Les engagements du Partenaire sont les suivants :

- Fournir à Coservit un compte d'accès disposant de droits d'administration sur les équipements à superviser
- Modifier le cas échéant sa politique de sécurité réseau pour le trafic sortant (autoriser le trafic sortant sur Internet sur deux ports réseaux particuliers).
- Fournir à Coservit un accès sécurisé depuis le réseau Coservit sur son réseau
- Effectuer régulièrement des retours d'information sur le Service (points forts, points faibles, problèmes rencontrés, améliorations souhaitées, etc....)
- Organiser une réunion de restitution des enseignements à l'expiration de l'évaluation
- Retourner immédiatement le Boîtier à Coservit après l'expiration de l'évaluation
- Supprimer la ou les machines virtuelles installées lors de l'évaluation et en informer Coservit

8. Responsabilités

Il est expressément convenu entre les parties que Coservit n'est tenue que d'une obligation de moyens. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Partenaire. Coservit ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation du Service. Toute utilisation des données obtenues grâce à l'utilisation du Service relève de la seule compétence et de la seule responsabilité du Partenaire. Coservit dégage toute responsabilité en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe qui sont attribués aux utilisateurs et ne supportera aucune conséquence des pertes de mots de passe. Le Partenaire s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une atteinte à des fichiers, données, documents ou tous autres éléments qu'il aurait pu confier à Coservit dans le cadre de l'exécution de la commande Le Partenaire prendra toute mesure destinée à assurer la sauvegarde desdits documents, fichiers ou données. Pour sa part Coservit s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de sécurité afin de protéger ses serveurs de la contamination des données du Partenaire et des intrusions malveillantes de tiers. Coservit n'est pas responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour. En aucun cas Coservit ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait d'informations ou de contenus contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés dans le cadre ou à l'occasion de l'utilisation du Service. En cas de diffusion de contenu illicite ou en infraction avec les dispositions légales en vigueur susceptible d'engendrer une responsabilité civile ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte à des droits de tiers, Coservit se réserve la faculté d'interrompre la fourniture du Service sans délai et sans mise en demeure préalable et de résilier immédiatement et de plein droit la commande sans préjudice des dommages et intérêts auxquels Coservit pourrait prétendre. De manière expresse, Coservit ne saurait être tenue pour responsable des préjudices directs et indirects que pourrait subir le Partenaire tels que notamment préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque qui pourraient résulter de l'utilisation du Service, de l'incapacité à utiliser le Service, ou de l'utilisation des résultats obtenus grâce à l'utilisation du Service.

9. Confidentialité

Sont considérées comme des « informations confidentielles » (ci-après les « Informations Confidentielles ») les informations divulguées par une partie à l'autre, par écrit, lorsqu'un tel document porte la mention «Confidentiel», ou oralement sous réserve qu'un résumé des informations communiquées oralement portant la mention « confidentiel » soit adressé à l'autre partie dans les trente (30) jours de la divulgation orale.

La confidentialité ne s'applique pas aux informations dont la Partie destinataire avait déjà connaissance avant de les recevoir et dont elle avait déjà la libre disposition, aux informations qui sont tombées dans le domaine public sans violation de la présente clause de confidentialité, aux informations qui ont été créées par la Partie destinataire sans utilisation des Informations Confidentielles de la Partie émettrice. Les Parties s'engagent à garder confidentiels les éléments du Contrat et toutes les Informations Confidentielles pendant une période de cinq (5) années à compter de leur transmission et, à ce titre, à mettre en œuvre des mesures de protection identiques à celles qu'elles utilisent pour la protection de leurs propres informations confidentielles.

Chaque Partie s'engage à garder la confidentialité la plus absolue sur les méthodes de l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion du Contrat et s'engage à répercuter ces obligations de confidentialité sur tout son personnel ainsi que ses prestataires et sous-traitants intervenant directement dans le cadre de l'exécution du Service et auxquels la divulgation des Informations est nécessaire. La base de donnée des systèmes informatiques supervisés et des informations associées fait partie des informations confidentielles, et à ce titre, suit les dispositions prévues à ce présent article.

10. Durée

Le Partenaire est autorisé à utiliser le Service pendant la durée fixée dans le bon de commande à compter de la mise en service, matérialisée par la fourniture au Partenaire des codes d'accès sécurisé au Service.

A l'expiration de cette période, il sera tenu de retourner immédiatement le Boîtier à Coservit.

11. Résiliation

Coservit pourra résilier la commande en cas de manquement du Partenaire dans l'exécution de l'une de ses obligations, et s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de huit (8) jours à compter de la mise en demeure qui lui aura été faite par lettre recommandée avec avis de réception

12. Litiges

Tout différend sera soumis au Tribunal de commerce de Grenoble, nonobstant pluralité de défendeurs et appel en garantie y compris pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires, en référé ou sur requête

13. Loi applicable

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.