

CONDITIONS GENERALES

La souscription du devis ou bon de commande emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales, qui s'appliquent quelles que soient l'intervention, ou, dans le cadre d'un contrat de maintenance, la durée et les options souscrites.

La simple exécution par Ankeo SARL de toute prestation ou intervention demandée par le *Client* vaut également acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

Toute modification éventuelle de ces conditions générales sera applicable dès notification et acceptation par le *Client*.

Article 1 : Objet

Les présentes dispositions ont pour objet de définir la nature et les modalités des interventions ou du service de maintenance fourni par Ankeo SARL.

1-1

Ankeo SARL, assure, directement ou par voie de sous-traitance, les opérations de maintenances décrites ci-dessous sur les sites du *Client*, dans la limite de la durée forfaitaire souscrite.

Maintenance préventive

Ankeo SARL assurera un contrôle spontané et périodique des composants logiciels des systèmes maintenus (veille en vulnérabilités) et, en cas de signalement ou de découverte d'une faille ou d'une vulnérabilité, effectuera les mises à jour nécessaires sur les systèmes ou signalera la faille au *Client*.

Maintenance évolutive

Ankeo SARL s'engage à assurer la pérennité des logiciels et des systèmes et leur interopérabilité, c'est à dire leur capacité à échanger des informations et à utiliser mutuellement les informations échangées.

Maintenance curative

En cas de dysfonctionnement ou difficulté de toute nature, Ankeo SARL s'efforcera de résoudre la difficulté en se basant sur les indications du *Client*. Pour ce faire, le technicien donnera au *Client* les informations utiles ainsi que les procédures à suivre. Au besoin, Ankeo SARL procédera à une intervention à distance ou sur site.

Assistance

Ankeo SARL s'engage à apporter à la demande du *Client* un service d'assistance téléphonique ou intervention sur site dans le cadre d'opérations ou de manipulations ne nécessitant qu'une prestation d'aide technique dans les limites du défaut de maîtrise d'un logiciel de la part du *Client*.

Surveillance

Ankeo SARL s'engage, en collaboration avec le *Client*, à procéder à la surveillance du fonctionnement des systèmes (notamment suivi des journaux, des événements et des sauvegardes, ainsi que des niveaux de charge pour les matériels et logiciels) et à conseiller, le cas échéant, le *Client* quant aux mesures à prendre afin de recouvrer une situation optimale de fonctionnement.

1-2

Ankeo SARL, assure également, directement ou par voie de sous-traitance, des interventions ponctuelles: elle intervient à la demande du *Client* pour assurer une prestation de service d'audit, de conseil ou d'ingénierie informatique. Toute intervention sera obligatoirement précédée et validée par l'émission d'un devis ou bon de commande par Ankeo SARL et la signature par le *Client* de ce devis ou bon de commande.

1-3

Ankeo SARL s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer au mieux ses interventions sur les équipements désignés dans le devis ou bon de commande du *Client*, dans le contrat de maintenance ou dans la facture.

Le *Client* reconnaît être informé que la sécurité totale n'existe pas et que, malgré la qualité des moyens mis en oeuvre par Ankeo SARL, il n'est donc pas possible à cette dernière de garantir une totale absence de vulnérabilités et l'invulnérabilité des systèmes sur lesquels elle intervient.

Dans tous les cas, Ankeo SARL aura intégralement rempli sa mission et n'aura aucune autre obligation à l'égard du *Client*, notamment en cas de dysfonctionnements ou de difficultés de toute nature susceptibles de survenir au niveau des équipements, réseaux ou logiciels du *Client*, dès lors qu'elle aura assuré les diligences requises en l'état de l'art, et ce, dans les limites fixées aux articles 2, 3, 4 et 8 ci-dessous.

Article 2 : Exclusions

Sont exclus des prestations d'Ankeo SARL dans le cadre des contrats de maintenance et ne sauraient en aucun cas engager sa responsabilité, les difficultés, incidents ou accidents en rapport avec les cas suivants:

- la mise à disposition, la réparation ou le remplacement de fournitures, d'accessoires ou de pièces détachées ;
- l'entretien d'installations électriques ou réseaux extérieures aux équipements informatiques ;
- les interventions ayant pour origine l'utilisation de fournitures, d'accessoires ou de pièces détachées non conformes aux spécifications du constructeur ;
- les interventions ayant pour origine des modifications effectuées par le client sans l'accord préalable d'Ankeo SARL ;
- les interventions liées au dysfonctionnement d'un matériel ou logiciel non couvert par le contrat.

Il ne pourra en aucun cas être demandé à Ankeo SARL de procéder à ses frais à la reconstitution par quelque moyen que ce soit (récupération, restauration, etc.) de fichiers perdus ou rendus inutilisables par suite d'une erreur de manipulation ou d'une défaillance du système informatique du *Client*.

Les contrats de maintenance ne couvrent pas non plus les dommages survenus du fait d'une utilisation des logiciels à d'autres fins que celles définies lors de la cession des licences d'exploitation, et en particulier d'éventuelles tentatives de décompilation, de modification du code source des logiciels, ou d'adjonction de fonctions supplémentaires par quelque procédé que ce soit sans l'accord écrit d'Ankeo SARL.

Article 3 : Disponibilité du service (contrat de maintenance)

Dans le cadre des contrats de maintenance, le service est disponible de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Article 4 : Formes et délais d'intervention (contrat de maintenance)

Ankeo SARL s'engage à répondre à toute demande d'intervention dans un délai maximum de huit heures ouvrées, à compter de l'heure de réception de l'appel ou du mail du *Client* (les heures ouvrées s'entendent de celles qui sont comprises dans la période de Disponibilité du Service).

L'assistance pourra prendre les formes suivantes en fonction de la gravité du problème rencontré :

- assistance téléphonique,
- télémaintenance si le client est équipé d'un dispositif de communication informatique (modem) compatible avec celui d'Ankeo SARL,
- intervention sur site.

Il appartiendra à Ankeo SARL de déterminer le type d'intervention à réaliser en fonction de la gravité du problème rencontré par le *Client*.

Le délai sera considéré comme respecté dès lors qu'un technicien sera présent sur le site du *Client* ou aura procédé par téléphone ou par mail à une détermination du problème dans le délai défini ci-dessus à l'alinéa 1.

Article 5 : Durée (contrat de maintenance)

Le contrat est réputé conclu à la date de signature par le *Client* du devis ou bon de commande.

La durée du contrat est fixée à 12 mois à compter de la date spécifiée dans celui-ci, de sa date de conclusion ou, à défaut, de la date de la première intervention d'Ankeo SARL.

Sauf convention contraire, le contrat est renouvelé par tacite reconduction par périodes de 12 mois, aux tarifs et conditions d'Ankeo SARL en vigueur à la date du renouvellement.

Article 6 : Résiliation (contrat de maintenance)

Le contrat est résiliable par le *Client* à l'échéance du terme. La notification de la résiliation doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception au moins un mois avant la date anniversaire de l'échéance.

En cas d'inobservation par l'une des parties de l'un quelconque de ses engagements et après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 30 jours, l'autre partie peut de plein droit et à tout moment résilier le contrat de maintenance par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation du contrat par le *Client* consécutivement à une faute avérée d'Ankeo SARL, cette dernière s'engage à rembourser au *Client*, la quote part de la redevance restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat.

CONDITIONS GENERALES

Article 7 : Tarification (contrat de maintenance)

La redevance à la charge du *Client* est forfaitaire pour la durée convenue du service de maintenance. Pendant la période de Disponibilité du Service et dans la limite de la durée forfaitaire souscrite, elle couvre la main d'oeuvre et les frais de déplacement pour des distances inférieures ou égales à 100 kilomètres du siège social d'Ankeo SARL (Mulhouse) ou de sa filiale la plus proche.

En sus de la redevance, Ankeo SARL facturera au tarif horaire en vigueur, avec application d'un minimum de facturation d'une heure :

- toute demande d'intervention (main d'oeuvre et déplacements) en dehors de la période de Disponibilité du Service ;
- toute intervention (pièces, main d'oeuvre et déplacements) due à une alimentation électrique défectueuse, un accident, un sinistre, une négligence, une utilisation anormale des équipements par le *Client*, ou encore une adjonction d'éléments matériels ou logiciels sans l'accord d'Ankeo SARL.

Article 8 : Responsabilité

8-1

La responsabilité d'Ankeo SARL ne saurait être engagée dans les cas suivants:

- incidents résultants de l'exploitation de failles de sécurité sur le système informatique du *Client* lorsque ce dernier a expressément demandé à Ankeo SARL de réaliser un audit, des tests de vulnérabilités, des tests d'intrusions ou plus généralement une analyse du niveau de sécurité de son système (étant précisé que ces tests ou cette analyse ne sont pas sans risques),
- « bugs » ou attaques ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total,
- modifications du système d'exploitation initial entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (notamment destruction ou modification des fichiers de configuration),
- défauts de fonctionnement du système si d'autres applications logicielles ont été installées sur le matériel informatique sans consultation et accord préalable d'Ankeo SARL,
- pertes d'informations ou détériorations de fichiers ou programmes, causés ou non par Ankeo SARL,
- non-respect par le *Client* des procédures d'utilisation définies par Ankeo SARL,
- non-respect des normes d'installation matérielles et logicielles,
- négligences ou erreurs de manipulation du personnel utilisateur du *Client* entraînant un dysfonctionnement partiel ou total,
- équipements déplacés de leur lieu d'installation d'origine ou réinstallés sans l'autorisation écrite préalable d'Ankeo SARL,
- non-respect des opérations minimales d'entretien incombant au *Client* (au minimum un nettoyage sommaire par an),
- mauvaise connexion de matériel périphérique entraînant un dysfonctionnement partiel ou total,
- utilisation de consommables non conformes aux spécifications des constructeurs (rubans, cartouches, toner compatibles, etc),
- interruptions ou accidents causés par des grèves, actes de malveillance, dépravations volontaires, émeutes, incendies, inondations, a fortiori pour tous les cas de force majeure ou les faits indépendants de sa volonté (notamment en cas de défaillance électrique, d'interruption du réseau ou du système d'accès, de défaillance du matériel de réception ou de la ligne du *Client*, de manque de fiabilité de la transmission des données sur réseau, de pertes de données ou de tout autre préjudice subi de ce fait par le *Client*).

Les cas de force majeure entraînent, pendant la durée de leur existence, la suspension des obligations nées du contrat de maintenance.

Ankeo SARL facturera donc les déplacements, main d'oeuvre et pièces détachées pour tous les cas ci-dessus.

8-2

Dans tous les cas, la responsabilité d'Ankeo SARL, comme toute obligation de garantie qui pourrait en découler est strictement limitée à la réparation des dommages matériels dont il serait prouvé qu'ils ont été causés directement par des matériels ou les préposés d'Ankeo SARL, et ce à l'exclusion de toute prise en charge de dommages immatériels tels que notamment manque à gagner, perte d'exploitation, préjudice commercial, charges complémentaires, etc. Il appartient au *Client* de prendre toutes les mesures utiles notamment au niveau d'éventuelles assurances pour se protéger contre de tels dommages, d'assurer la sauvegarde de ses fichiers avant l'intervention de la société Ankeo SARL et de procéder régulièrement à des tests d'intégrité des supports de sauvegarde et des simulations de restauration après sinistre.

8-3

La responsabilité d'Ankeo SARL, dans le cadre de l'installation ou la préconisation de logiciels utilisés par le *Client*, ne saurait en aucun cas se substituer à la responsabilité du concepteur, de l'éditeur ou de l'utilisateur de ces logiciels ou être engagée au delà des limites de responsabilités prévues dans les licences desdits logiciels.

8-4

Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (tel que pertes de bénéfices, pertes de commandes, troubles commerciaux quelconques), ou toute action dirigée contre le *Client* par un tiers constitue un dommage indirect et n'ouvre pas droit à réparation par Ankeo SARL, même si cette dernière a été avisée de la possibilité de survenance de tels préjudices.

En cas de faute avérée d'Ankeo SARL dans le cadre de l'exécution de ce contrat, l'indemnité réparatrice éventuellement due au *Client* ne pourra excéder la somme de dix mille euros, quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée.

La limite ci-dessus ne s'applique pas aux dommages corporels, ou aux dommages causés aux biens matériels, mobiliers ou immobiliers, dont Ankeo SARL serait responsable dans les conditions du droit commun.

Aucune action judiciaire ne pourra être engagée par les parties plus d'une année après la survenance de son fait générateur.

Article 9 : Dispositions diverses

Si l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution ou sur l'application de l'une quelconque de ses dispositions, et à défaut d'accord amiable entre les parties, les tribunaux de Mulhouse seront les seuls compétents pour connaître des litiges.