



NimeOps

{Dev,Web}Ops : L'infogérance autrement.
Expertise en Hébergement *Web Open Source*
Spécialistes Infrastructures, Systèmes & Réseaux / Hébergement Open Source

Mise à jour le 10/03/2020

Les présentes conditions générales sont applicables aux contrats de vente passés par **La Société NIMEOPS, (Ci-après dénommée « LE VENDEUR »)**, Société à responsabilité limitée unipersonnelle, au capital de 100 000 euros dont le siège social est 55 allée de l'Argentine – 30 900 NÎMES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NÎMES sous le n° 808 427 991, auprès de ses clients professionnels dans le cadre de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales.

PRÉAMBULE

La Société **NIMEOPS** est spécialisée dans le secteur d'activité du conseil en systèmes et logiciels informatiques. Préalablement à tout contrat, les présentes conditions générales sont communiquées au **CLIENT (ci-après dénommé « le CLIENT »)**.

Tout contrat de vente établi avec la Société **NIMEOPS** suppose l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales sous réserve des éventuelles dérogations qui auraient été convenues par les parties, préalablement et par écrit, eu égard, notamment, aux propres conditions générales de vente du **CLIENT**.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions générales du **CLIENT**, les parties s'engagent à rechercher un accord. Si aucun accord ne parvient à être trouvé, les clauses litigieuses seront purement et simplement annulées. Elles seront, le cas échéant, remplacées par des dispositions supplétives du droit commun.

LE VENDEUR se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales en vigueur au jour de la souscription du contrat de vente seront applicables et ce, pendant toute la durée d'exécution dudit contrat.

ARTICLE 1. - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit et en intégralité à tous les contrats de vente passés par le **CLIENT** auprès de la Société **NIMEOPS** notamment dans le cadre des activités suivantes :

- Prestations d'audit et de conseil ;
- Prestations d'infogérance : Surveillance et maintenance préventive et curative des plateformes informatiques d'hébergement.

ARTICLE 2. - COMMANDE

Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par écrit ou communiquée par télécopie ou courrier électronique au **VENDEUR** à l'adresse suivante :

NIMEOPS – Immeuble l'Alphatis, Bâtiment C

55 allée de l'Argentine – 30900 NIMES

Tél. : 09 72 55 15 59

Mail : contact@nimeops.com

L'émission d'un devis ou d'un bon de commande fait suite à des négociations entre les parties menées à partir des présentes conditions générales et des éventuelles conditions particulières qui auraient été spécifiquement prévues par les parties.

Le devis ou le bon de commande est établi à partir des éléments et des informations fournis par le **CLIENT**.

Un bon de commande ou un devis est considéré comme accepté dès lors que le **CLIENT** ou l'un de ses préposés y a apposé sa signature ou a confirmé son accord par mail ou tout autre support.

Tout commencement d'exécution d'une commande vaut acceptation tacite de ladite commande et des présentes CGV.

Une commande ne peut être annulée par le **CLIENT** ou modifiée, qu'après l'acceptation expresse du **VENDEUR**. L'annulation ou la modification de la commande doit faire l'objet d'une demande écrite adressée au **VENDEUR** au plus tard au jour de la réception par le client de l'accusé réception de la commande.

À compter du passage de la commande par le client celle-ci est réputée ferme et définitive.

ARTICLE 3.- PRESTATIONS PROPOSEES

Il est précisé que la Société **NIMEOPS** pour la parfaite exécution de ses prestations est susceptible d'intervenir sur les plateformes informatiques d'hébergement.

a. Audit et Conseil

La Société **NIMEOPS** propose un audit technique de l'ensemble des plateformes informatiques d'hébergement du client portant principalement sur :

- × La sécurité des données, des systèmes et des réseaux ;
- × Les performances des systèmes (stockage, temps de réponse, débits des réseaux...)

Dans le but de proposer une solution adaptée assurant le fonctionnement optimal des plateformes informatiques d'hébergement du client.

b. Infogérance

× Surveillance et maintenance

La Société **NIMEOPS** assure le bon fonctionnement des matériels et systèmes informatiques. A ce titre, elle fournit une prestation d'infogérance dont les modalités sont prévues aux conditions particulières telles que définies par les parties. Dans le cadre de cette mission, la Société **NIMEOPS** peut proposer à ses clients après un inventaire des plateformes informatiques d'hébergement des solutions d'optimisation.

× Assistance technique

La Société **NIMEOPS** s'engage à assister ses clients dans la résolution des incidents. A ce titre elle alerte le **CLIENT** et intervient suivant les modalités définies dans les conditions particulières.

NIMEOPS peut être amené dans le cadre de sa mission à coordonner les différents prestataires en relation avec le **CLIENT**. A ce titre, le **CLIENT** autorise expressément **NIMEOPS** à communiquer directement avec ces différents prestataires sans demande d'autorisation préalable. Il autorise également **NIMEOPS** à récupérer de la part de ces derniers toutes les informations (données, codes, mot de passe...) nécessaires à l'accomplissement effectif de sa mission.

ARTICLE 4. – UTILISATION DES SERVICES D'INFOGERANCE

Dans le cadre de la mission d'infogérance, Le **CLIENT** confie la gestion des plateformes informatiques d'hébergement à la Société **NIMEOPS**.

a. Domaines d'intervention

Assistance technique : **NIMEOPS** propose une prestation d'assistance sous forme de ticket. Le **CLIENT** formule directement auprès de **NIMEOPS** une demande d'intervention via le formulaire web mis à sa disposition ou sur simple appel au standard téléphonique de **NIMEOPS**. **NIMEOPS** assure une assistance technique destinée à diagnostiquer et à résoudre les incidents pouvant affecter le bon fonctionnement des plateformes informatiques d'hébergement du **CLIENT**.

Le service d'assistance est accessible hors jours fériés, du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00.

Toute demande complémentaire du **CLIENT** non comprise dans la mission d'assistance technique fera l'objet

d'une facturation supplémentaire.

b. Durée

Sauf dispositions particulières expressément prévues par les parties les prestations d'infogérance sont conclues pour une durée minimale d'un an ferme renouvelable par tacite reconduction par période de 12 mois commençant à courir au jour de la souscription du contrat.

La résiliation anticipée du contrat peut intervenir après respect d'un délai de préavis de 3 mois avant la date d'échéance de chaque période. Le **CLIENT** informe la Société **NIMEOPS** par LRAR.

Le contrat pourra être résolu de plein droit et sans intervention du juge en cas d'inexécution par le débiteur des obligations mises à sa charge et détaillées par le présent contrat.

La résolution sera acquise à l'expiration d'un délai d'un mois suivant la notification d'une mise en demeure restée sans effet adressée au débiteur d'avoir à s'exécuter. Cette mise en demeure s'opère par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) et rappelle la résolution attachée au défaut d'exécution.

Le **VENDEUR** ou le **CLIENT** se réserve le droit de renoncer à cette résolution de plein droit pour poursuivre en justice l'exécution forcée du contrat ou toute autre fin.

La résolution emporte anéantissement rétroactif du contrat.

c. Prix

En fonction de la prestation souscrite par le **CLIENT**, **NIMEOPS** propose un barème de prix dégressif tel que prévu aux conditions particulières.

La facturation est établie mensuellement, sauf conditions particulières expressément prévues par les parties.

NIMEOPS se réserve le droit de soumettre l'application de conditions financières spécifiques à l'application d'un Minimum de Revenu Garanti mensuel défini entre les parties.

Le cas échéant le montant total des prestations d'infogérance commandées par le **CLIENT** (hors prestations ponctuelles) a pour objectif d'être au moins égal au montant du Minimum de Revenu Garanti. A défaut, la Société **NIMEOPS** se réserve le droit de demander le paiement de ce minimum garanti quand bien même le volume des prestations commandées n'atteindrait pas cette somme.

d. Exclusions contractuelles

Sont exclues des prestations d'infogérance :

- × L'installation et paramétrage d'applications métiers sur les serveurs ;
- × Les prestations de migration, d'installation de matériels neufs et de renouvellement de parc ;
- × Les déménagements, ainsi que les remises en état de fonctionnement qui en découleraient ;
- × Les incidents imputables à des logiciels spécifiques et des logiciels métiers. **NIMEOPS** ne se substitue pas à la maintenance proposée par l'éditeur du logiciel concerné ;
- × Les incidents imputables à tout élément accidentel extérieur : incendie, eau, orage, mauvaises manipulations ;
- × Les incidents consécutifs à une installation et/ou utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du **CLIENT** non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou fournisseurs d'hébergement web et/ou prestataires tiers en charge de la maintenance de l'application ;
- × Les incidents imputables à une mauvaise installation électrique, une mauvaise installation ou défaillance du câblage informatique, un équipement inadéquat des locaux (humidité, poussière excessive, température élevée, etc....) ;
- × Les incidents consécutifs à toute opération ou réparation effectuée par du personnel non qualifié. De même, **NIMEOPS** ne pourra assurer la bonne fin de ses interventions et se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le **CLIENT** si l'intervenant ne peut accéder de façon facile et/ou rapide aux plateformes informatiques d'hébergement lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée ou si les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ;
- × Le **CLIENT** ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ;
- × Le **CLIENT** ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les

- constructeurs ;
- × Un événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire, limite partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le **CLIENT** a expressément demandé une intervention, notamment si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique, d'accès internet ou autres sont défectueuses ;
 - × Dans tous les cas d'une utilisation anormale des matériels et logiciels informatiques.

ARTICLE 5. – PRIX

Sauf conditions particulières expresses, les prix des prestations proposées sont celles définies entre les parties au jour de la commande.

Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés hors taxes.

Avant la livraison de la prestation ou en cours de contrat, **LE VENDEUR** se réserve le droit d'exiger le versement d'un acompte ou de toute autre garantie de paiement.

En cas de modification tarifaire en cours de contrat, le **VENDEUR** s'engage à communiquer au **CLIENT** ses nouveaux tarifs immédiatement et au plus tard lors de la passation de la commande.

Toute intervention ne rentrant pas dans le cadre du présent contrat ou toutes les prestations de dépannage non comprises dans le contrat conclu entre les parties sont facturées en sus selon un devis préalablement accepté par le **CLIENT**.

Le **VENDEUR** adresse au **CLIENT** une facture mensuelle.

Les factures du **VENDEUR** sont payables au comptant à 30 jours à compter de la date de réception de la facture par virement bancaire ou règlement par CB.

En aucun cas, le paiement de ces factures ne peut faire l'objet d'un échelonnement ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du **VENDEUR**.

La date d'exigibilité du paiement, le taux d'intérêt des pénalités de retard ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement doivent figurer sur la facture établie par le **VENDEUR**.

À défaut de paiement à l'échéance le **VENDEUR** pourra, du seul fait du retard, appliquer des pénalités de retard d'un montant égal à 10% du montant total hors taxes du montant de la facture, par jour calendaire de retard, plafonnées à 20% de la valeur totale hors taxe de celle-ci, outre une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Tout paiement qui est fait au **VENDEUR** s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

ARTICLE 6. - OBLIGATIONS DES PARTIES

NIMEOPS effectue les prestations qui lui sont confiées par le **CLIENT** dans les délais d'intervention contractuellement définis entre les parties.

NIMEOPS s'engage à fournir une prestation conforme aux attentes du **CLIENT** et exécute sa mission dans le strict respect du devis accepté par le client, des règles de l'art avec toute la compétence et le professionnalisme requis dans son secteur d'activité. Elle s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires à la réussite de sa mission et à la satisfaction du **CLIENT**.

NIMEOPS reste juge des différents moyens qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour **la réalisation de sa mission**.

NIMEOPS s'engage à informer son **CLIENT** de tout incident ou retard de nature à mettre en péril la parfaite réalisation de sa mission.

Elle reconnaît être soumise à un devoir de conseil quant à la prestation proposées et aux tarifs pratiqués.

Le **CLIENT** s'engage à régler l'intégralité du prix fixé entre les parties et à fournir les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation.

Il s'engage à assurer le libre accès aux plateformes informatiques d'hébergement. Il s'engage notamment à donner un accès permettant aux techniciens de **NIMEOPS** d'accéder à distance au système informatique via le logiciel de prise en main et de supervision à distance. Le **CLIENT** s'engage à établir et à entretenir un environnement

optimal afin que NIMEOPS puisse intervenir dans les meilleures conditions sur site. Le CLIENT s'engage à tenir à disposition du technicien NIMEOPS l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, les procédures d'installation...

Le CLIENT s'engage à utiliser les services de NIMEOPS en respect des lois applicables. Il s'engage plus particulièrement à respecter la propriété intellectuelle, le droit des marques et le droit des brevets, la protection des mineurs, les lois régissant les services de communication, le traitement des données nominatives, le respect de la personne et d'une manière plus générale le respect de l'ordre public.

ARTICLE 7.-SECURISATION DES DONNEES

La Société NIMEOPS est tenue à une obligation de sécurisation des données. A ce titre, il lui incombe de prendre toutes les mesures appropriées pour garantir la protection des données qu'elle collecte et éviter la divulgation à des tiers non-autorisés.

ARTICLE 8. - RÉOLUTION

Le contrat pourra être résolu de plein droit et sans intervention du juge en cas d'inexécution par le débiteur des obligations mises à sa charge et détaillées par le présent contrat.

La résolution sera acquise à l'expiration d'un délai d'un mois suivant la notification d'une mise en demeure restée sans effet adressée au débiteur d'avoir à s'exécuter. Cette mise en demeure s'opère par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) et rappelle la résolution attachée au défaut d'exécution.

Le VENDEUR ou le CLIENT se réserve le droit de renoncer à cette résolution de plein droit pour poursuivre en justice l'exécution forcée du contrat ou toute autre fin.

La résolution emporte anéantissement rétroactif du contrat.

La résolution ne met pas fin aux obligations qui survivent par leur nature, notamment la garantie, la conformité à la réglementation, la propriété intellectuelle, la clause compromissoire et la confidentialité.

ARTICLE 9.- REVERSIBILITE

A la fin du contrat, qu'elle qu'en soit la cause, NIMEOPS s'engage, sur demande du client, à effectuer les opérations nécessaires à la réversibilité totale ou partielle des services de nature à permettre au CLIENT de reprendre directement ou de faire reprendre sans difficulté par un tiers la mission confiée jusqu'alors à NIMEOPS.

La phase de Réversibilité doit permettre d'assurer :

- a) La continuité des services jusqu'à la reprise des services concernés soit directement par le Client, soit par l'intermédiaire d'un autre prestataire choisi par le Client ; et
- b) Le transfert des connaissances nécessaires vers le Client ou vers le prestataire tiers ainsi désigné, facturé en mode journée (consulting).

Cette réversibilité sera assurée jusqu'à la reprise effective de la mission, et la réalisation effective de celle-ci fera l'objet d'un procès-verbal daté et signé par les parties.

ARTICLE 10. – CONFIDENTIALITE

La Société NIMEOPS s'engage à respecter la confidentialité des données ou informations qu'elle pourrait recueillir dans le cadre de son intervention.

ARTICLE 11. - NULLITÉ - DIVISIBILITÉ

Au cas où l'une des clauses du présent contrat serait reconnue ou déclarée nulle ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur.

ARTICLE 12. - MODIFICATION DU CONTRAT

Au cas où, en raison de la promulgation d'une nouvelle loi ou réglementation, une obligation quelconque serait mise à la charge du **VENDEUR** ou du **CLIENT**, comme au cas où un droit quelconque serait accordé au **VENDEUR** ou au **CLIENT** les parties s'engagent à modifier le présent contrat à l'effet de le rendre compatible avec les nouvelles dispositions légales.

ARTICLE 13. - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le présent contrat est soumis au droit français.

Tout litige découlant de la conclusion, de l'exécution, de l'interprétation et/ou de la cessation du présent contrat sera, de convention expresse, de la compétence du Tribunal de Commerce de **Nîmes**.

ARTICLE 14. - NOTIFICATION - ÉLECTION DE DOMICILE

Toute correspondance et notification devant être effectuée entre les parties, dans le cadre du présent contrat, ne sera considérée comme valable que si elle présente l'une des formes suivantes :

- Ø Lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
- Ø Télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée dans les 24 heures.

Pour la computation de tout délai visé au contrat, il sera tenu compte de la date de réception par le destinataire.

Pour l'exécution du présent contrat et pour toute procédure éventuelle qui pourrait en être la suite ou la conséquence, les parties élisent domicile en leur siège social énoncé en tête du contrat.

Tout changement de domicile ne sera opposable qu'à compter de la réception de sa notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception par l'autre partie.