

Télios SA

Route des Jeunes 5d
1227 Les Acacias – Genève
Tél. vente : +41 (0) 22 719 05 60
Tél. support : + 41 (0)22 566 13 00
<http://www.telios.ch>

Conditions Générales de Vente pour l'utilisation des solutions Telios Cloud SaaS (Cloud) et internalisé (On-Premise) Français

1. Introduction

Ce document fait apparaître des termes tels que : Solution Telios Cloud Desktop, Bureau virtuel, hébergement Exchange. Ces termes représentent dans chaque cas votre activité dans le cloud.

2. Définition

Ce chapitre définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés et décrits dans la section « matériel » de la proposition financière

L'objet est :

- L'application de la maintenance du matériel informatique et des systèmes de communications.
- Mise à disposition moyennant une redevance d'une interface de type client léger donnant l'accès à diverses applications définies dans la proposition financière.

3. Couverture de maintenance : (selon inventaire établi au préalable) Les postes de travail, les moniteurs et les périphériques peuvent être couverts par un contrat de prestation optionnel proposé par Télios SA.

4. Réseau local : Celui-ci peut être couvert suivant un contrat de prestation optionnel au même titre que les postes de travail et périphérique.

5. Imprimante et scanners : Le matériel scanner et imprimante n'est pas couverts par Télios SA sauf si le client a signé un contrat de prestation optionnel. Moyennant une solution VPN matérielle, seule la connectivité entre les pilotes d'impression des imprimantes équipées d'une interface réseau et notre infrastructure est assuré par nos services. Télios SA assure également l'interface des documents scannés vers notre centre de données si la solution VPN matérielle a été mise en place (seulement pour les scanners équipés d'une interface réseau).

6. Prestation sur site : Suivant le devis d'installation et le chapitre "support" du contrat.

7. Formation de l'ACS (Access Control System : interface d'accès au bureau virtuel) : Télios SA s'engage à former le personnel IT ou les utilisateurs sur l'interface "Bureau virtuel" et des outils définis par défaut dans la barre d'outils ACS ainsi que le mode Datacenter avec connexion VPN si applicable.

17. Sont exclues du présent contrat et donnant lieu à une facturation séparée, les interventions des faits suivants : non-respect des normes d'entretien par le client, utilisation anormale ayant entraînée des dégâts ou accident, négligence ou faute du personnel du client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par Télios SA, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, modifications du logiciel client léger provoquant un mauvais fonctionnement, réparation ou entretien effectués par des personnes étrangères à Télios SA, déplacement ou transport du matériel.

18. Accès au matériel : Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par Télios SA le libre accès au matériel.

Les interventions seront effectuées par les techniciens de Télios SA ou de ses représentants, pendant les heures ouvrables de travail. Si les interventions facturables sont effectuées en dehors des heures ouvrables de travail, tels que les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront majorés d'un facteur de 2.

Au cas où le technicien envoyé par Télios SA ne pourrait pas avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien serait alors facturé au même tarif.

19. Acquisition par le client de nouveau matériel ou logiciel : Télios SA doit être informé de toute acquisition de matériel ou logiciel en relation avec le Bureau virtuel et ceci avant toute mise en service, le but étant de valider leur compatibilité et d'éviter divers conflits.

20. Est considéré comme un nouveau bureau tout lieu géographique avec plus d'un utilisateur partageant le même réseau physique et utilisant l'interface ACS du Bureau virtuel. Chaque bureau supplémentaire est facturé mensuellement selon le tarif en vigueur.

21. FAI (Provider) : Sauf accord spécifique, chaque site client doit impérativement être équipé d'une connexion ADSL au minimum.

22. Responsabilité de la connectivité vers l'extérieur (accès Internet) : Télios SA n'est pas responsable de la connectivité avec le FAI. En cas de disfonctionnement de la connexion internet, Télios SA peut assurer moyennant une prestation supplémentaire la liaison technique avec le support/Hotline du FAI.

33. Conditions de paiement : Les factures sont émises mensuellement ou trimestriellement, le 1^{er} du mois et payable au plus-tard le 5 de chaque mois. Le non-respect de cette condition peut donner lieu à une suspension de service, moyennant préavis de Télios SA.

Les frais supplémentaires comme par exemple les interventions hors heures ouvrables font l'objet de factures séparées exigibles à 10 jours.

34. La redevance liée au stockage est révisée à chaque fin de mois. Le client peut demander une sauvegarde spécifique afin de réduire son quota. Ceci sera sujet à facturation.

35. Limitation de responsabilité

Télios SA sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent dans le contrat, des conditions générales de vente décrites dans les paragraphes précédents ou en cas de survenance de l'un des faits prévus au point 17 des présentes CGV.

Télios SA ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant d'une négligence de la part du client et spécifiquement à des erreurs de manipulation due à une méconnaissance de l'outil informatique.

Enfin, la responsabilité de Télios SA ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.

En toute hypothèse, si la responsabilité de Télios SA est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par Télios SA soit un versement pour le mois en cours pour l'ensemble des utilisateurs effectifs.

36. Tarification

Télios SA peut, pour des raisons justifiées, adapter le prix de ses solutions Télios Cloud. En cas d'augmentation de tarif, Télios SA informera le client dans les plus brefs délais, le client étant alors en droit de résilier le contrat sans modification de tarif pour lui sous 3 mois pour la fin d'un mois.

37. Evolution des conditions Générales de Ventes

Les présentes conditions Générales de Ventes peuvent être amenées à évoluer et être modifiées si nécessaire.

38. For juridique - Genève

8. **Gestion des licences** : Les licences SPLA Microsoft utilisées dans le cadre des solutions Télíos Cloud ainsi que leurs mises à jour sont sous la responsabilité de Télíos SA.
Les licences d'applications "Métiers" transférées sur le système du Télíos Cloud sont à considérer de cas en cas, leur coût restant à la charge du client.
Tout logiciel utilisé et validé dans le Télíos Cloud sera obligatoirement en règle en termes de licence (responsabilité du client).
9. **Toutes les applications métiers** doivent faire l'objet de tests de la part de Télíos SA et de la validation de fonctionnalité de la part des utilisateurs concernés, l'hébergement de l'application sera facturé. L'installation finale pour une mise en production sera effectuée seulement si les tests de validation sont concluants.
10. **Heures d'appel pour la maintenance et le support** : Les utilisateurs doivent respecter les heures définies par le contrat, tout appel hors plages horaires étant soumis à facturation avec un forfait minimum de 100 CHF HT.
11. **Délais de réaction sur une demande de support** : les demandes sont prises en compte au maximum 15 minutes après la réception de la demande de support. La résolution de l'incident rencontré, sera solutionné selon les SLA définies dans le contrat.
12. **Demande de support** : Les problèmes d'interface, défaut technique, besoin de formation, doivent être communiqués avec précision : le problème rencontré, message d'erreur, quand le problème a-t-il commencé...
13. **Résolution de problème** : Quand les problèmes ou demandes sont résolus le client est tenu à confirmer que tout est en ordre par retour de courriel.
14. **Impossibilité d'accès au Télíos Cloud**, Télíos SA devra mettre en œuvre les actions nécessaires afin de résoudre un défaut de sa solution Télíos Cloud en premier temps par une action basée sur des outils de contrôle distants. Si nécessaire, un technicien sera envoyé sur site pour dépanner. Si la panne détectée n'est pas sous la responsabilité de Télíos, tel que ; connexion internet en panne, poste de travail et imprimante défectueuse ou tout autre équipement qui ne sont pas du ressort de Télíos SA, des frais d'interventions seront facturés.
- Cette assistance est proposée du lundi au vendredi, dans la plage horaire définie dans le contrat et s'applique à l'ensemble des prestations définies au point 2 des présentes CGV
15. **Les outils mis à disposition pour communiquer** les demandes de support sont :
- E-mail
 - Téléphone
16. **Chaque outil de communication** à destination du support technique doit être utilisé dans l'ordre décrit au point 15 des présentes CGV.
23. **Performances sur les FAI** : Dans le cas où la connectivité du client est manifestement insuffisante, Télíos SA se dégage de toute responsabilité de support ou de qualité de service sur les performances relevées.
24. **Déménagement** : Toute modification physique apportée aux installations informatiques par le client et générant des dysfonctionnements pourra faire l'objet d'une facturation du support Télíos SA, ex : changement de site, déplacement de matériels, etc...
25. **L'achat du nombre de connexions n'est pas nominatif**, dans le cas où il y a 4 utilisateurs potentiels mais que vous avez souscrit à 3 licences seuls 3 de ces 4 personnes pourront travailler simultanément.
26. **La demande de la part du client concernant la mise en service d'une nouvelle licence ACS** du Télíos Cloud Desktop sera due au minimum pour les trois mois qui suivent la mise en service.
27. **Les licences Microsoft éventuellement déjà acquises par un client ne peuvent être réutilisées dans un mode hébergé.**
28. **Les comptes de messageries génériques** qui ne sont pas rattachés à un nom d'utilisateur tel que info@mondomaine.com sont facturés en supplément soit POP3, 10 CHF hors TVA/mois.
29. **Limite de stockage Outlook/Exchange** : Afin de maintenir les performances de fonctionnement, les utilisateurs seront tenus de nettoyer leur messagerie en permanence et d'archiver périodiquement les messages considérés comme nécessaires.
La taille définie dans le contrat en Giga inclut les données e-mails stockés dans le serveur exchange et celles stockées en format pst (fichier Outlook).
30. **Durée du contrat** : Le présent contrat est conclu pour la durée indiquée lors de la signature du contrat mais au minimum de 1 an à compter de la date définie en bas de la proposition financière.
Il se poursuivra ensuite par tacite reconduction pour la même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois avant la date d'échéance du contrat. La résiliation sera notifiée uniquement par lettre recommandée / AR, la date de réception faisant foi.
31. **À la demande du client et moyennant un préavis de 2 semaines, Télíos SA peut remettre ponctuellement sur un support numérique** le contenu des données.
32. **Situation exceptionnelle : défaut du client**
Dans le cas où le client cesse ou suspend son activité, les licences ACS du Bureau virtuel du mois courant restent dues.
Les éléments fournis par Télíos SA restent sa propriété exclusive à défaut d'un paiement complet. Les factures ouvertes restent néanmoins exigibles.

Annexe

- Après validation et afin d'éviter tout doublon entre les données, le ou les serveurs du client sont désactivés.
- Pour les utilisateurs @home (télétravail), un contrôle (qui peut être effectué à distance) sera nécessaire afin de déterminer si les paramètres de connexion et de sécurité sont remplis. Dans le cas contraire, une mise à jour à la charge du client sera demandée.
- Toutes les nouvelles applications (programme de comptabilité, logiciel métier...) devront être achetées en concertation avec Télíos pour s'assurer de la compatibilité avec le Télíos Cloud Desktop.
- Sauf exception, les applications ne doivent plus être installées sur les disques locaux.
- Les demandes liées aux technologies du Télíos Cloud Desktop qui ne sont pas encore validées mais disponibles en beta test ne sont jamais considérées comme urgentes.
- En cas de coupure du système et après concertation avec l'ensemble des responsables des clients, une notice sera envoyée par E-mail au responsable du client. Sauf exception, la majorité des coupures de maintenance est effectuée dans des horaires pénalisants la clientèle le moins possible.
- Les données restent la propriété du client.
- A la signature de ce présent contrat, le client et ses collaborateurs reconnaissent l'entière responsabilité des contenus qu'ils placent dans le Télíos Cloud et dédouanent complètement Télíos SA en cas de données qui pourraient être illégales ou réprouvées d'une quelconque manière (tel que : légale ou morale).
- L'accès aux données par un tiers devra être autorisé au préalable par le responsable du client et par écrit.
- L'ouverture d'un accès aux données pour un employé devra être formulée par E-mail par un supérieur (voir feuille d'habilitation).
- Sauf autorisation, la restauration des données stockées sur bande ne peut être destinée qu'au propriétaire de ces dites données.
- Déclaration d'un compte utilisateur : lors de l'ouverture d'un nouveau compte pour un nouveau collaborateur, Télíos SA doit être averti au minimum 4 jours ouvrables avant le premier jour de travail.
- Suspension d'un compte : le responsable du client peut demander en tout temps la suspension d'un compte utilisateur, qui devient alors inaccessible, les contenus restants néanmoins préservés. La communication doit être faite avec un préavis de 4 jour ouvrable sous réserve d'une procédure d'urgence (exemple : un licenciement pour faute grave). La facture du compte suspendu peut-être revue suivant les limitations d'accès souhaités à celui-ci (maintien d'un accès restreint à la messagerie).
- Suppression du compte : Destruction complète et définitive des contenus. A la demande du responsable du client par courrier recommandé/AR, une copie des informations peut être fournie sur un support numérique compte facturation.
- La demande d'interruption urgente d'un compte doit être faite par écrit et validée par un responsable du client.
- Ajout/suppression de licences Télíos Cloud Desktop, application Microsoft et/ou hébergement Exchange ; toutes nouvelles licences activées pendant un mois en cours seront dues en totalité pour le mois en cours.

Objets à maintenir

- Les logiciels installés sur les serveurs de Télíos SA doivent avoir une licence en cours de validité et doivent être accessibles en tout temps par Télíos SA.