



Conditions générales de vente - Offres d'infogérance NAS

Version du 07/04/2025

1. Dispositions générales

Le Client a contacté Conobium afin de lui confier une prestation d'infogérance du serveur NAS qui lui appartient (ci-après « le Serveur »).

Le devis réalisé par Conobium (ci-après « le Devis ») et les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »), constituent le contrat entre Conobium et le bénéficiaire de la prestation d'infogérance (ci-après « le Client »).

Toute commande effectuée est subordonnée à la lecture, la compréhension et l'acceptation de l'ensemble des présentes CGV.

Les CGV s'appliquent à toute relation commerciale entre le Client et Conobium relative à la prestation d'infogérance, elles prévalent sur d'éventuelles conditions d'achat du Client sauf mention contraire figurant sur le Devis.

Les présentes CGV peuvent évoluer à tout moment. La nouvelle version sera alors transmise et applicable au moment des futures commandes du Client. Toute modification entraînera une mise à jour de la date présente en haut de la page 1 du document. La version faisant foi est celle en vigueur au jour de la contractualisation entre Conobium et le Client.

2. Définitions

- **Serveur** désigne le Serveur NAS du Client. Ce Serveur répond à une configuration spécifique détaillée en Annexe 1.
- **Maintenance** désigne l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du présent contrat, qu'il

s'agisse de Maintenance Préventive, Curative ou Evolutive.

- **Maintenance Préventive** désigne les opérations programmées sur le Serveur à intervalles réguliers en fonction de critères prédéfinis afin d'éviter autant que faire se peut la survenance de dysfonctionnements.
- **Maintenance Curative** désigne les opérations réalisées en cas de survenance d'une difficulté dans le fonctionnement du Serveur.
- **Maintenance Evolutive** désigne les opérations réalisées pour faire évoluer le Serveur à la demande du Client. Elles ne sont pas incluses dans le périmètre du Contrat.

3. Conditions d'accès aux offres

Le respect des Prérequis détaillés en Annexe 1 est une condition indispensable pour pouvoir accéder aux offres de services d'infogérance proposées par Conobium.

Dès lors que la prestation d'infogérance a été acceptée par le Client et par Conobium, le Client s'engage à ne pas modifier la configuration du Serveur d'une quelconque manière sans l'accord préalable et écrit de Conobium.

Le non-respect de cette condition essentielle au bon déroulement de la prestation aura pour effet la résiliation immédiate du présent contrat aux torts exclusifs du client sans qu'aucun remboursement ne puisse être effectué, sauf décision contraire de Conobium.

Les offres d'infogérance proposées et le détail des prestations associées sont rappelés dans le tableau

figurant en Annexe 2 des présentes CGV.

4. Obligations du Client

Durant toute la durée du contrat, il appartient au Client de garantir l'hébergement du Serveur dans des conditions compatibles avec la réalisation de la prestation d'infogérance (continuité du service notamment).

Il appartient au Client d'informer en temps utile Conobium de toute difficulté rencontrée.

Les dommages subis par le Serveur du fait de l'hébergement ou ceux liés à un cas de force majeure pourront être pris en charge par Conobium. Un devis sera réalisé par Conobium pour la réparation des dommages occasionnés.

5. Liste détaillée des prestations

Le Devis définit les prestations choisies et acceptées par le Client, en fonction de l'offre qu'il a sélectionnée et par conséquent les services dont le Client peut bénéficier.

Chaque offre inclut un certain nombre de prestations, chacune des prestations est définie ci-après. Celles figurant dans l'offre choisie s'appliquent au Client.

Surveillance 24/7

Monitoring constant du Serveur NAS (envoi d'un PING par le serveur toutes les minutes vers le serveur de monitoring de Conobium) pour vérifier qu'il est bien en ligne. En cas d'indisponibilité pendant 5 minutes, une alerte sera déclenchée.

Si l'indisponibilité est due à une source extérieure (hébergement, panne réseau, etc.), le Client recevra un rapport par mail. Si des actions sont à effectuer, elles seront détaillées dans ce rapport.

Dans le cas où l'indisponibilité est liée au Serveur, le Client sera contacté pour programmer une intervention. Cette intervention sera décomptée du temps d'intervention de l'offre choisie par le Client. Dans le cadre d'une offre ne disposant pas de temps d'intervention ou si le quota prévu est épuisé, un rapport sur la situation sera envoyé au Client. Si une intervention est souhaitée pour donner suite à ce rapport, un devis pourra être établi par Conobium en dehors du cadre de l'offre d'infogérance.

Mise à jour et vérification

Une fois par mois, le Serveur sera vérifié et mis à jour. Si une faille critique est révélée par Synology, une mise

à jour anticipée pourra être effectuée en plus de la vérification mensuelle pour éviter toute prise de risque. Une faille critique implique un risque de sécurité ou de disponibilité du Serveur.

Dans le cas où la mise à jour provoque une erreur sur le Serveur, Conobium fera ses meilleurs efforts pour corriger le problème et éviter au maximum toute indisponibilité.

Sauvegarde

Les fichiers importants du Serveur NAS seront sauvegardés tous les jours en période creuse (milieu de nuit) par Conobium. Ils seront ensuite compressés et envoyés par une connexion entièrement chiffrée (Protocole S3) au serveur de stockage sécurisé de Conobium dans un espace dédié au Serveur du Client.

Les sauvegardes seront conservées selon la fréquence associée à l'offre choisie (voir tableau des offres), les plus anciennes seront définitivement et automatiquement supprimées.

Aucun accès aux sauvegardes ne sera effectué par Conobium sans demande préalable du Client. Elles pourront être mises à disposition ou supprimées sur simple demande écrite du Client par mail ou courrier.

Dans l'hypothèse où l'offre inclut un archivage du Serveur, la sauvegarde réalisée le 1er jour de la semaine est conservée en tant qu'archive pour la durée prévue dans l'offre choisie.

Dans le cas où le Client souhaite récupérer des données spécifiques dans une sauvegarde (par exemple récupérer un fichier spécifique ou du contenu dans une base de données), cela sera effectué par Conobium soit dans le cadre du temps d'intervention dont bénéficie le Client, soit sur devis en l'absence de temps d'intervention disponible.

Les offres d'infogérance incluent un espace de sauvegarde associée à l'offre choisie (voir tableau des offres). Dans le cas d'un serveur dépassant ce poids, le Client devra souscrire à une offre supérieure.

Si le Serveur dépasse la limite de stockage incluse dans son offre à cause de l'augmentation naturelle de son poids, Conobium préviendra le Client pour qu'il puisse prendre les mesures nécessaires (réduction du poids des sauvegardes ou passage à une offre supérieure). Le Client pourra choisir de confier la réalisation de cette réduction de poids à Conobium, soit au titre du temps d'intervention dont il bénéficie dans le cadre de son forfait, soit dans le cadre d'un devis, en l'absence de

temps d'intervention. Il est entendu que, quand bien même la prestation est confiée à Conobium, le choix opéré pour la réduction de la taille des sauvegardes devra toujours être validé par le Client en dernier ressort.

Dans le cas où le Serveur dépasse la limite et que le Client ne souhaite pas passer sur un espace de sauvegarde supérieur ou réduire le poids des sauvegardes du Serveur, les sauvegardes pourront être interrompues par Conobium, après information du Client. Le Client disposera d'un délai de 30 jours pour régulariser la situation avant que les prestations de Maintenance ne soient interrompues.

La réalisation des sauvegardes nécessite l'installation et la configuration sur le Serveur NAS de l'application officielle Synology Hyper Backup. Le Client autorise Conobium à installer et à configurer cette application sur le Serveur.

Conobium ne pourra pas être tenu pour responsable dans le cas où une ou plusieurs sauvegardes ne sont pas réalisées ou corrompues à cause d'un manque de performance ou d'une panne liée à l'environnement du Serveur NAS (panne réseau, coupure électrique chez le Client, extinction du Serveur, erreur humaine dans les locaux du Client, etc...).

Assistance par mail

Le Client peut, à tout moment, s'il rencontre un problème ou a des questions, envoyer un mail soit à l'adresse dédiée maintenance@conobium.com, soit directement à l'adresse mail de son interlocuteur dédié chez Conobium, s'il en dispose.

Conobium s'engage à répondre au Client dans un délai raisonnable, qui pourra varier en fonction des disponibilités (voir Article 9 « Disponibilité ») et de la charge de travail au moment de la réception de la demande.

Temps d'intervention

Dès lors que l'offre inclut du temps d'intervention, cela implique qu'un temps d'intervention est alloué au Client pour la réalisation de certaines opérations de Maintenance du Serveur ou pour la récupération d'éléments dans d'anciennes sauvegardes.

Ce temps pourra être utilisé pour toutes les tâches de Maintenance à l'exception des tâches incluses dans la Maintenance Evolutive relatives à l'ajout de fonctionnalités (nouveaux services, modification de fonctionnement importante, etc.).

Pour toutes les évolutions du Serveur, le Client devra demander un devis spécifique à Conobium.

Le temps d'intervention sera valable pour le Serveur sur la durée de souscription et non reportable en cas de renouvellement. À chaque renouvellement, le compteur est remis à zéro et le Client dispose à nouveau du quota de temps prévu par la nouvelle offre souscrite.

Le temps d'intervention est cumulable sur la durée de souscription du contrat. Le Client peut répartir ses heures réservées comme il le souhaite sur la durée de souscription, dans la limite des créneaux horaires disponibles de Conobium (voir Article 9 « Disponibilité »). La durée maximale du contrat et donc de cumul de temps d'intervention est de 12 mois. Au-delà de 12 mois, l'offre d'infogérance pourra être renouvelée normalement.

Dans le cas où le temps d'intervention est épuisé, ou d'une offre qui n'en comprend pas, la réalisation des prestations de Maintenance demandées sera réalisée sur devis.

Temps d'intervention à la carte

Le Client, s'il le souhaite, peut souscrire à du temps d'intervention supplémentaire. Ce temps vient compléter le temps d'intervention prévu dans l'offre qu'il a retenue. Il fonctionne de la même manière que le temps d'intervention inclus.

Ce temps est valable sur la durée de souscription et non reportables au renouvellement du contrat.

6. Tarif des prestations

Les tarifs des différentes offres d'infogérance sont listés dans le tableau des offres en Annexe 2. Ces tarifs sont mensuels et à multiplier par le nombre de mois souscrits. Ils sont fixes et ne pourront varier le temps de la durée de souscription.

Dans le cas où le Client choisit de souscrire pour plusieurs mois (jusqu'à 12 mois), il s'engage à régler l'intégralité des mois de souscription dès réception de la facture avant la mise en place de la prestation.

7. Choix de l'offre et passage à une offre supérieure

Le Client choisit librement l'offre de service la mieux adaptée à son activité dans les offres proposées par Conobium (Annexe 2). La liste des prestations liées à chaque offre est détaillée dans ce même tableau. Une fois l'offre souscrite, seules les prestations disponibles

pour cette offre seront appliquées pendant la durée du contrat.

Si le Client souhaite passer à une offre supérieure avant la fin de la durée de souscription définie lors du devis initial, un nouveau devis devra être établi. Une remise pourra être appliquée sur le nouveau devis, correspondant au tarif de l'offre initiale au prorata du nombre de mois non utilisés restants. Chaque mois dont le temps d'intervention inclus a été utilisé ou entamé sera considéré comme ayant été complètement utilisé et ne pourra pas être remisé.

8. Conditions de règlement

L'offre d'infogérance est souscrite pour la durée figurant sur le Devis.

La prestation choisie commencera dès la signature du Devis, après règlement intégral de la facture.

Le paiement de la facture pourra être effectué par chèque à l'attention de Conobium ou par virement bancaire sur le compte dont le RIB est fourni en même temps que la facture ou sur simple demande du Client.

Tout retard de paiement au-delà de dix (10) jours à compter de la date d'émission de la facture entraînera de plein droit, conformément à la loi, des pénalités de retard équivalente à au moins trois fois le taux de l'intérêt légal, en application de l'article L. 441-10 II du Code de Commerce. Le taux de l'intérêt légal est celui en vigueur le jour de constatation de la carence. La pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du règlement.

Le taux applicable est celui mentionné sur la facture et à défaut sera calculée de la manière définie ci-dessus.

Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en plus des pénalités de retard. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de la pénalité forfaitaire, une indemnisation complémentaire correspond aux coûts exposés sera réclamée.

9. Disponibilité

Conobium est disponible du lundi au vendredi, de 10h à 18h, hors vacances et jours fériés, sauf si spécifié autrement par écrit au préalable. Le délai d'intervention sur le Serveur peut varier selon la charge de travail au moment de l'incident.

En cas d'urgence (indisponibilité du Serveur ou bug grave bloquant son utilisation par exemple), survenant hors de cette période de disponibilité, Conobium essaiera de se rendre disponible dans la mesure du possible.

Conobium pourra réduire cette période de disponibilité dans certains cas exceptionnels (congés personnels, arrêt maladie, etc.). Dans ce cas, le Client sera prévenu pour pouvoir prendre toute disposition nécessaire.

L'intégralité des demandes liées à l'infogérance se fera par mail auprès de Conobium : **maintenance@conobium.com**.

10. Responsabilités

10.1 Responsabilités du Client

Il appartient au seul Client de garantir la disponibilité du serveur conformément aux dispositions de l'article 4. Le non-respect de ces obligations engage la responsabilité du Client.

10.2 Responsabilités de Conobium

Conobium s'engage à faire les meilleurs efforts pour réaliser les prestations d'infogérance correspondant à l'offre sélectionnée.

Conobium ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages occasionnés au Client résultant notamment du retard ou du défaut d'exécution d'une obligation prévue aux présentes CGV lorsque ce retard ou défaut résulte d'un cas de force majeure.

Conobium ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages occasionnés au Client résultant d'une indisponibilité du Serveur lorsque cette indisponibilité résulte de facteurs extérieurs (intervention du Client ou d'un autre prestataire, panne technique, panne réseau, hébergeur, etc.).

La responsabilité de Conobium ne pourrait en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas communiqué toutes les informations nécessaires permettant d'éviter les difficultés.

10.3 Indemnisation

Si la responsabilité de Conobium devait être recherchée par le Client, elle ne pourrait en tout état de cause être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect.

À ce titre, dans le cadre des présentes CGV, sont considérées comme dommages indirects les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de données, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque.

Si la responsabilité de Conobium devait être retenue par les tribunaux dans le cadre d'une décision définitive, le montant des dommages-intérêts ne saurait excéder le montant des sommes perçues par Conobium dans le cadre de l'exécution de son contrat.

11. Confidentialité

Chacune des parties au présent contrat s'engage à ne pas divulguer en dehors du présent accord les informations confidentielles (documents, systèmes, logiciels, savoir-faire...) en provenance de l'autre partie ou dont il aurait connaissance au cours de la prestation. Cette obligation perdurera tant que les informations ne sont pas rendues publiques.

Conobium s'engage à ne divulguer aucune des Données auxquelles il peut avoir accès du fait de la réalisation de la prestation.

12. Données à caractère personnel

Le respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients est une priorité pour Conobium.

Dans le strict respect du RGPD, Conobium ne collecte que les données personnelles nécessaires pour permettre la réalisation de la prestation d'infogérance ou celles pour lesquelles le Client a donné un accord explicite quant à leur utilisation.

Les engagements pris par Conobium font l'objet d'une charte « la charte de protection de vos données personnelles » qui figure en Annexe 3 des présentes CGV mais également sur le site internet de Conobium.

Cette charte permet de définir les engagements pris par Conobium à l'égard de ses clients pour la collecte, l'utilisation, la conservation et la suppression de leurs Données Personnelles.

13. Référence

Le Client autorise Conobium à mentionner son nom et tout produit ou prestation développée pour son compte et éventuellement à l'illustrer d'aperçu visuel / logos à des fins commerciales. Par exemple publication d'une étude de cas, description du projet dans un

portfolio ou document commercial.

14. Résiliation

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas d'inexécution totale ou partielle ou de mauvaise exécution, par l'autre Partie, d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de ce Contrat.

Cette résiliation deviendra effective quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la contestation, à moins que, durant ce délai, la Partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

En cas de force majeure telle que définie à l'article 15, la Partie défaillante devra notifier à l'autre Partie les mesures qu'elle compte mettre en œuvre pour remédier à sa défaillance. Si 15 jours après cette notification, aucune solution acceptable n'a été mise en œuvre, le contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas les Parties de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

15. Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

De convention expresse, il est entendu que la maladie du Prestataire constitue un cas de force majeure suspendant l'exécution du contrat dans la limite d'une durée maximum de 3 mois.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

La partie souhaitant évoquer un cas de force majeure devra en informer immédiatement l'autre partie en

justifiant de l'existence de ce cas de force majeure et de son impact dans son organisation légitimant la suspension du Contrat. La partie qui invoque le cas de force majeure mettra en œuvre les moyens économiquement envisageables de manière à minorer les effets de la survenue du cas de force majeure quant à la bonne exécution du Contrat. Les dispositions de l'Article 14 s'appliqueront dès lors qu'aucune solution économiquement satisfaisante pour les 2 parties n'est envisageable.

16. Dispositions diverses

Absence de délai de rétractation

Il est rappelé au Client que les dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas dès lors que la réalisation de la prestation est liée à son activité principale. Il est par ailleurs rappelé que le délai de rétractation ne s'applique pas pour les biens et services réalisés à la demande.

Transfert du contrat

La cession ou le transfert du Contrat à un tiers requiert l'accord préalable et écrit de Conobium.

Articulations entre Devis et CGV

Dans l'hypothèse de dispositions contraires entre le Devis et les CGV, les dispositions du Devis priment.

Refus de vente

Conobium se réserve le droit discrétionnaire de refuser sans indemnité l'accès à ses services et prestations notamment aux personnes communiquant des informations qu'il jugerait incompatibles avec son organisation ou contraires à l'éthique et aux bonnes mœurs mais également en cas de difficultés rencontrées avec le Client lors d'une précédente prestation.

Tolérance

La non-application de tout ou partie des engagements prévus par les présentes CGV, de façon permanente ou temporaire, n'implique aucune modification des dites CGV.

Si l'un des éléments des présentes CGV était reconnu nul au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice, il serait réputé non écrit et n'entraînerait pas la nullité du contrat.

17. Litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

Si un différend ou des difficultés entre les parties devaient subvenir à l'occasion de la réalisation des prestations couvertes par les présentes CGV, les parties conviennent de rechercher une solution amiable, qui peut prendre la forme d'une médiation dès lors que les deux parties y consentent.

Dès la survenance d'une difficulté, la partie la plus diligente saisira l'autre partie en lui proposant de recourir à la médiation. Dès lors, les parties se mettront d'accord dans un délai de 8 jours sur le choix d'un médiateur.

A défaut d'accord sur le choix du médiateur, la contestation sera portée devant le tribunal compétent.

Dans l'hypothèse où la procédure de médiation peut se mettre en place, les parties s'engagent à :

- participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur(s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) dernier(s),
- collaborer de bonne foi à la médiation,
- respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc. y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée, ou pourra être librement exécutée par les parties.

La rémunération du(des) médiateur(s), ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

A défaut d'accord amiable dans un délai ne pouvant excéder 2 mois ou à défaut d'accord de médiation, le litige sera soumis aux juridictions françaises.

Liste des Annexes

Annexe 1 : Prérequis relatifs au Serveur

Annexe 2 : Offres d'infogérance NAS

Annexe 3 : Charte de protection de vos données personnelles