

OFFRE HELP DESK A DISTANCE MS SERENITÉ

DATAVENIR fournit à ses Clients un service de **HELP DESK MS Sérénité** qui s'appuie sur le contrat **Proximity®** conclu entre Datavenir et la société sous-traitante qui le met en œuvre.

La prestation consiste à fournir les services suivants :

- Un Service d'assistance aux administrateurs et/ou aux Utilisateurs MS O365.
- Un Service disponible via un portail web personnalisé pour soumettre des tickets et/ou via un canal téléphonique.
- La prestation consiste à fournir des liens Knowledge base Microsoft via un Portail Web aux administrateurs, d'une part, et une assistance technique « Help Desk » sur Microsoft 365 pour les Utilisateurs.
- Un Service constitué d'un Pack de service Microsoft Office 365 & les Services collaboratifs et de sécurité selon les domaines détaillés page 3 et 4.

FONCTIONNEMENT :

1. Planning horaire des Prestations

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 10h à 14h
Hors jours fériés applicables en France sauf demande du Client

2. Nature de la Prestation

- Fournir une assistance et conseil sur les outils bureautiques et de productivité personnelle (Microsoft Office365, Windows 1X, Outlook, Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Exchange Online & Microsoft Defender),
- Assistance technique par e-mail ou via plateforme web ou par canal voie des Administrateurs des Clients Finaux et des Bénéficiaires pour la résolution d'Incidents informatiques ou demande d'information.
- Fournir une assistance et conseils techniques et fonctionnels aux questions/incidents/demandes ouvertes par les Administrateurs des Bénéficiaires du Client.
- Coordonner les relations avec les tiers internes ou externes et tracer le cycle de vie de l'Incident

Pour les Administrateurs O365, la couverture du Help Desk MS Sérénité comprend :

Microsoft 365	Microsoft Entreprise
	Centre d'administration Microsoft 365
	La sécurité Microsoft 365
Microsoft Teams	Connexion
	Conférence
	Messagerie instantanée et présence
	Salles Microsoft Teams et appareils
	Réunions
	Fichiers
Microsoft Outlook	Calendrier
	Authentification
	Fichiers de sonnées
	Corps de message
	Fichier
Sharepoint online	Administration
	Diagnostics
	Applications
	Listes et Bibliothèques
	Performances
	Sécurité
	Partage et autorisations
	Vidéo
	Flux de travail
	Sites
	Synchronisation
Rechercher	
OneDrive	Administration
	Listes et Bibliothèques
	Sécurité
	Rechercher
	Configuration
	Partage et autorisations
	Stockage
	Sites
Synchronisation	
Exchange Online	Administration
	Antispam et protection
	Calendrier
	Développement
	Alias Email
	Groupes et listes de distribution
	Appareils mobiles
	Configuration de Boîte Mail
	Problème Outlook
	Problème Outlook sur le web
	Dossiers publics
	Envoyer des e-mails
Boites aux lettres utilisateur et partagées	

Pour les Utilisateurs, la couverture du Help Desk MS Sérénité comprend :

Couverture Support Microsoft 365

Domaines couverts	Pack HELP DESK
Assistance sur les environnements de travail: Windows 10/11, Office 365 (Word, Excel, PowerPoint...), Exclusion de tout développement VBA	^
Configuration de périphériques au poste de travail (Imprimante, scanner <u>et de tout devices externe</u>)	^
Assistance à la configuration d'une tablette / Smartphone à l'environnement Microsoft 365	^
Assistance / messagerie (Connexion, quota, archivage, partage d'agenda, délégation de droit)	^
Assistance à la configuration de la messagerie du PC et Office 365 avec le smartphone, tablette)	^
Diagnostic lors Blocage d'un ordinateur qui ne démarre plus : Diagnostic panne matérielle (Escalade chez le client) ou Réinstallation par les soins du service du Client	^
Déploiement OneDrive: configuration PC, Smartphone et Tablette	^
Ajout/Suppression du poste de travail de l'utilisateur dans le réseau du Client / AD	^
Assistance à l'utilisation et à l'administration de Microsoft Teams hors du déploiement de la téléphonie IP	^
Mise en place de l'Authentification MFA (Multi factor)	^
Support Microsoft Defender : Installation, Activation & Mise à Jour, hors action de remédiation suite à une attaque virale	^

CONDITIONS GENERALES DE VENTE & RGPD APPLICABLES POUR LE CONTRAT PROXIMITY®

L'acceptation des présentes conditions de mise en œuvre du service Proximity par le Client est acquise à la signature de la commande de la prestation HELP DESK MS sérénité auprès de Datavenir.

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

L'établissement utilisateur des services objets du présent est désigné « le Client Final ». Le Client souhaite faire bénéficier à ses employés, ci-après les Utilisateurs, d'un service ou plusieurs services Proximity ® commandés auprès du Prestataire, la société DATAVENIR et mis en œuvre par le Sous-traitant de DATAVENIR. Le Prestataire est spécialisé dans la revente d'équipements informatiques et/ou télécoms ainsi que dans la maintenance et l'assistance technique. Le Prestataire s'engage à fournir les services Proximity ® souscrits au sein du présent Contrat « Proximity » au Client et aux Utilisateurs désignés par ce dernier au Prestataire, selon les modalités ci-après. Ce Contrat « Proximity » est régi par les dispositions de l'article 1779.3 du Code Civil. Il ne peut en aucun cas être interprété comme un lien de société entre les parties ou comme un contrat de location gérance ou même de sous-traitance de l'activité. Le présent Contrat « Proximity » exclut toute notion de mise à disposition du personnel entrant dans le cadre de la réglementation sur le travail temporaire. Si ce Contrat « Proximity » devait être modifié, que ce soit par suppression, transformation ou adjonction, le Client s'engage à en aviser le Prestataire au fur et à mesure de telle sorte qu'un avenant au présent Contrat « Proximity » puisse, si nécessaire, être conclu. Les services objet du présent Contrat « Proximity » sont sous-traités auprès d'un tiers dûment choisi et qualifié (ci-après le « Sous-traitant ») dont le Prestataire assumera la responsabilité.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à apporter dans le respect des règles du métier, le soin et la diligence nécessaires à la bonne exécution de sa ou ses prestations dans le cadre du Contrat « Proximity », qui sont, selon le choix du Client :

- 2.1 « Proximity Help Desk® » : Consiste à assurer de l'assistance technique et téléphonique en sollicitant le service (ci-après, « Ticket ») selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 10h à 14h. Faute de réponse technique immédiate avec un temps d'appels de 15 mn maximal, le Prestataire s'engage à rappeler le Bénéficiaire sous 4 heures ouvrables pour apporter une réponse ou pour procéder à des tests complémentaires ou le cas échéant et avec l'accord du Bénéficiaire procéder à une prise en mains à distance du poste de travail objet de l'incident. Cette assistance concerne uniquement les actifs informatiques (ci-après, « Poste de Travail ») qui ont été spécifiés dans la fiche projet du Bénéficiaire mentionné dans le point 3 ci-dessous et jointe en annexe du Bon de Commande et du Contrat Proximity « Fiche Projet » (ci-après, « Fiche Projet ») et porte sur les problèmes liés (i) au système d'exploitation Microsoft Windows (version. >8), (ii) à la suite bureautique Microsoft Office et Microsoft Office 365, (iii) au client Outlook, (iv) à Microsoft Teams, (v) à

l'ajout d'un poste de travail dans le réseau du Bénéficiaire, (v) à l'accès à Internet (vi) à la configuration d'une imprimante avec le Poste de Travail et (vii) à la synchronisation de la messagerie avec un Smartphone et/ou une Tablette.

2.2 Nombre de Tickets Traités : le nombre de Tickets consommé par les Utilisateurs est comptabilisé dans le système de ticketing mis à disposition du Client.

2.3. Mise en place des services « Proximity ® » : Pour pouvoir exécuter ces services, le Prestataire assure sous sa responsabilité, les mises en œuvre permettant la prise en charge des incidents dans le cadre du service « Proximity Help Desk ® » avec des outils de gestion de tickets. Le Prestataire garde la maîtrise de l'administration (login utilisateur, mot de passe) pour le Client. Pour chaque Client, une Fiche Projet spécifique aux besoins de celui-ci est établie par le Prestataire. Elle sera établie pour décrire les éléments nécessaires pour l'exécution de la prestation : analyse du besoin, information sur le champ couvert par la prestation et mise en garde sur les éventuels risques, contraintes et limites de la prestation.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES SERVICES

D'une manière générale, le Prestataire et/ou son Sous-traitant sont soumis à une obligation de conseil et de mise en garde dans le cadre de l'exécution du présent Contrat

ARTICLE 4 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Dans le cadre du présent Contrat « Proximity », sont exclus de toute commande et ne peuvent être mis à la charge du Prestataire, sauf à conclure un contrat spécifique : l'assistance et le dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à : l'utilisation des services visés au présent Contrat « Proximity » de manière non appropriée ou non conforme à leur objet ; les pannes survenues lors de l'intervention d'une personne étrangère au Prestataire ou modification de configuration standard de ses services visés au présent Contrat « Proximity » ;

Une défaillance, même momentanée, dans la fourniture de l'énergie électrique ; en général, toute panne due à une force majeure, telle que définie par l'Article 1218 du Code civil.

Dans de tels cas, la gestion et l'exécution des prestations supplémentaires peuvent être effectuées par le Prestataire ou son Sous-traitant en dehors des conditions de ce Contrat « Proximity » et selon les tarifs qui seront convenus entre les parties.

ARTICLE 5 – DISPOSITIONS RELATIVES AU CLIENT ET SES OBLIGATIONS

Le Client fera ses meilleurs efforts auprès de ses Utilisateurs pour permettre au Prestataire ou à son Sous-traitant de leur assurer les prestations visées au sein du présent Contrat « Proximity ».

ARTICLE 6 – DISPOSITIONS RELATIVES AU CLIENT ET SES OBLIGATIONS

6.1 Le Client s'engage à payer le Prestataire les montants au titre du présent Contrat « Proximity » et conformément aux dispositions du Contrat « Proximity ».

6.2 Le Client reconnaît qu'en cas de résiliation du présent Contrat « Proximity » pour n'importe quel motif par l'une des parties, et ce quelle qu'en soit la cause, les services assurés par le Prestataire pour le Client seront immédiatement suspendus sans aucun préjudice pour le Prestataire. Les tickets facturés ne sont pas remboursables au Client.

ARTICLE 7 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat « Proximity » liant le Prestataire Datavenir au Sous-traitant est conclu sous réserve de la réalisation d'une condition suspensive : la validation du Contrat « Proximity » par le Sous-traitant du Prestataire. Le Contrat « Proximity » entre en vigueur à partir de la date de sa validation par le Sous-traitant du Prestataire pour une durée incompressible de douze (12) mois. Il sera renouvelé par tacite reconduction, pour des périodes incompressibles de douze (12) mois.

Les parties peuvent résilier ce Contrat « Proximity » sans motif à l'échéance par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement du Contrat « Proximity », le prix étant calculé en fonction de la durée d'engagement restant à courir. Le Contrat « Proximity » pourra être résilié par l'une ou l'autre partie de plein droit et avec effet immédiat, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts, en cas de violation ou d'inexécution par l'autre partie d'une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat « Proximity », dans la mesure où la partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la notification, par lettre recommandée avec accusé de réception, de son manquement par l'autre partie.

En cas de résiliation du présent Contrat « Proximity » avant son expiration, qu'elle qu'en soit la cause, les services assurés pour le compte du Client par le Prestataire au titre du présent Contrat « Proximity » seront immédiatement suspendus sans aucun préjudice pour le Prestataire, et les tickets facturés par le Prestataire ne seront pas remboursables au Client.

ARTICLE 8 – FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les services, visés aux présentes, sont payés par le Client par carte bancaire ou virement ou mandat administratif suivant les termes de la commande.

ARTICLE 9 – TARIFS APPLIQUÉS & RÉVISION DES TARIFS

9.1 Tarifs Appliqués : les tarifs appliqués sont ceux figurant dans ce Contrat « Proximity ». En cas d'avenant, les tarifs appliqués pour le restant des mensualités de l'année seront ceux de l'avenant, il en sera de même lorsque ce Contrat « Proximity » est renouvelé.

9.2 Révision des tarifs : Les tarifs de ce Contrat « Proximity » sont révisés conformément au dernier indice Syntec publié.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage expressément, en son nom propre et au nom de ses sociétés affiliées, ses dirigeants, ses représentants, ses salariés, ses sous-traitants et, plus généralement ses collaborateurs et ses préposés quels qu'ils soient, à respecter le principe strict de confidentialité concernant les informations de l'autre partie et à ne pas divulguer à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, les informations concernant l'autre partie sauf autorisation écrite et préalable désignant le ou les bénéficiaires de l'information ainsi que son contenu. Les informations confidentielles incluent notamment : les activités, les plans de gestion ou d'organisation, la politique de personnel, les processus de fonctionnement, la politique commerciale et de marketing et le système d'information de la société. Chacune des parties s'engage à se conformer strictement à cette obligation substantielle

pendant toute la durée de l'exécution du présent Contrat « Proximity » et pendant une durée de trois ans à compter de la cession des relations contractuelles, sauf si la divulgation était exigée par loi, les règlements, une décision judiciaire définitive ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre à la partie la mise en œuvre ou prouver l'existence des droits en vertu du présent Contrat « Proximity ». Dans ce cas, la partie contrainte à divulguer les informations de l'autre partie l'en informe immédiatement. Le présent Contrat « Proximity », les éventuels comptes rendus de réunion et l'ensemble des documents émis entre les parties sont considérés comme confidentiels.

Toutefois, chaque partie pourra communiquer sous stricte confidentialité ce contrat et les documents y afférents à ses prestataires qui en ont besoin, son courtier d'assurances, à ses Clients financiers ou bancaires, à ses commissaires aux comptes, aux organismes fiscaux et sociaux en cas de contrôle ou à leur maison mère respective.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

Le Prestataire n'assume aucune autre obligation de garantie, expresse ou implicite que celle stipulée au présent Contrat « Proximity ». En particulier, le Prestataire ne saurait jamais garantir des performances, ou l'adaptation des logiciels ou d'équipement pour un usage particulier, si ces éléments ne figurent pas expressément au Contrat « Proximity ». En toute hypothèse, en aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourra excéder le montant payé par le Client en contrepartie des prestations de services effectivement fournies dans le cadre de ce Contrat « Proximity » pendant une année précédant l'action en responsabilité. Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable de tout dommage immatériel et/ou indirect, notamment perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice moral ou commercial, atteinte à l'image de marque que pourrait subir le Client ou ses Utilisateurs. Toute contestation par le Client de la bonne exécution par le Prestataire de ses obligations contractuelles devra être motivée et faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard dans l'année de l'inexécution prétendue.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Aux fins du présent Article, les termes « données personnelle(s) », « personne(s) concernée(s) », « traitement(s) », « responsable du traitement » et « sous-traitant » revêtent les définitions qui leur sont attribuées par l'article 4 du Règlement UE 2016/679, adopté le 27 avril 2016 (« RGPD »).

Le Prestataire met en œuvre des traitements automatisés de données personnelles, aux fins et pour la durée du Contrat « Proximity », en qualité de sous-traitant du Client.

Dans ce cadre, le Prestataire n'effectuera de tels traitements que dans les conditions et dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat « Proximity ».

Le Prestataire, agissant en qualité de sous-traitant du Client, s'engage en particulier à :

- Ne procéder à des traitements que sur instruction écrite du Client et s'abstenir de toute utilisation ou traitement de données non-conforme à de telles instructions ou étranger à l'exécution du Contrat « Proximity » ou au respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales respectives des parties ;
- Maintenir strictement confidentielles les données personnelles appartenant au Client ou transmises par ce dernier et ne pas révéler lesdites données personnelles à des tiers sans avoir reçu l'autorisation préalable et expresse du Client. En particulier, le Prestataire prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de s'assurer de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles transmises par ou traitées pour le compte du Client et auxquelles le Prestataire est amené à accéder, en vue de prévenir, notamment :
 - La destruction, la détérioration, la modification ou la perte de données personnelles faite accidentellement ou sans autorisation du Client, et/ou
 - La divulgation ou l'accès à des données personnelles par des tiers de façon accidentelle ou non-autorisée par le Client ;
- Coopérer avec le Client et fournir toute assistance et documentation nécessaire aux fins de permettre à celui-ci de respecter les obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD qui lui incombent, compte tenu de la nature des traitements et des données personnelles traitées par le Prestataire au titre de la fourniture des services dans le cadre du Contrat « Proximity » ;
- Communiquer sans délai toutes les informations permettant au Client de traiter une demande de droit d'accès, de communication, d'opposition et de limitation, de rectification, d'effacement ou de portabilité des données personnelles traitées pour son compte par le Prestataire et à informer sans délai le Client de toute demande qui lui serait directement adressée par une personne concernée
- N'engager d'autres sous-traitants ultérieurs qu'à condition (i) d'avoir une autorisation écrite préalable du Client, (ii) de soumettre ses sous-traitants ultérieurs aux obligations au moins aussi strictes que celles résultant de la présente clause. En particulier, le Client a dûment autorisé le Prestataire à fournir les services en recourant au Sous-traitant, du fait de conclusion du présent Contrat « Proximity », dans la mesure où l'économie générale de ce Contrat « Proximity » repose nécessairement sur l'intervention du Sous-traitant du Prestataire ;
- Informer immédiatement le Client si, selon le Prestataire, une instruction du Client, telle que mentionnée au Contrat « Proximity » ou communiquée de façon ultérieure par le Client le cas échéant, constitue une violation du RGPD ;
- Informer le Client par écrit et sans délai en cas de découverte d'une faille de sécurité au sens du RGPD ;
- À l'expiration du Contrat « Proximity », pour quelque cause que ce soit, cesser tout traitement des données personnelles réalisé pour l'exécution du Contrat « Proximity » et la fourniture des services au Client, sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales qui lui sont propres. A l'expiration du Contrat « Proximity », pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage en outre, au choix du Client, à restituer

ou supprimer l'ensemble des données personnelles traitées en sa qualité de sous-traitant en exécution du Contrat « Proximity », sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales comptables, fiscales et sociales qui lui sont propres et du maintien des obligations contractuelles des parties subsistant à l'expiration du Contrat « Proximity » ;

- À tout moment au cours de l'exécution du Contrat « Proximity » et pendant une durée d'un (1) an à compter de l'expiration de celui-ci, permettre au Client de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le Prestataire de ses engagements relatifs aux données personnelles faisant l'objet de traitement(s) au titre du Contrat « Proximity », conformément au présent Article, en particulier ceux relatifs à la sécurité et à la confidentialité. Le Client effectuera toute vérification à ses frais exclusifs, avec le concours de tout prestataire de son choix et à une fréquence raisonnable ;
- S'assurer par tout moyen de son choix, du respect des obligations de la présente clause par son personnel, ses dirigeants, sociétés affiliées, fournisseurs et son (ou ses) éventuel(s) sous-traitant(s).

Pour tout transfert de données personnelles en dehors de l'Espace économique européen résultant de l'exécution du Contrat « Proximity », chaque partie s'engage à recourir à l'une des solutions de transfert prévues par le RGPD. Ainsi, les parties peuvent notamment conclure un contrat de transfert de données personnelles fondé sur les clauses contractuelles types européennes destinées à être conclues entre un responsable du traitement et un sous-traitant.

ARTICLE 13 – ASSURANCE

Le Prestataire s'engage pour la durée du Contrat « Proximity », à souscrire et à maintenir une assurance, qui garantit les conséquences financières de la responsabilité du fait des prestations assurées ainsi que la responsabilité générale qui peut en résulter en raison de dommages corporels, matériels et immatériels de quelque origine que ce soit en rapport avec le présent Contrat « Proximity ».

ARTICLE 14 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

14.1 Le présent Contrat « Proximity » est soumis au droit français, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois. Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend lié au présent Contrat « Proximity ». À défaut d'accord amiable entre les parties, tout litige, de quelque nature qu'il soit, lié à la validité, l'interprétation ou à l'exécution du présent Contrat « Proximity », sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Thonon, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

14.2 Toutes les notifications, communications, mise en demeure prévues dans le présent Contrat « Proximity » seront réputées avoir été valablement délivrées à la partie destinataire si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception : Pour le Prestataire à l'adresse postale figurant sur ce document, pour le Client à l'adresse postale figurant sur ce document.

L'acceptation des présentes conditions de mise en œuvre du service Proximity par le Client est acquise à la signature de la commande de la prestation HELP DESK MS Sérénité auprès de Datavenir.