

1. Préambule

La société Syloé (ci-après dénommée « Syloé ») propose à ses clients diverses prestations (ci-après dénommées « services »), telles que :

- l'intégration de logiciels libres et de logiciels tiers ;
- la vente de matériels ;
- la réalisation de services associés ou non associés aux matériels.

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Syloé fournit au Client, qui l'accepte, les services autonomes tels que visés au bon de commande. Les présentes conditions particulières sont soumises aux conditions générales. Le client déclare avoir adhéré sans réserves aux termes des conditions générales référencées dans le bon de commande.

3. Durée

Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de la signature du bon de commande pour toute la durée nécessaire à l'exécution des services commandés. Il pourra être mis fin aux présentes conditions particulières avant l'arrivée de leur terme en cas d'accord exprès et écrit des deux parties.

4. Définition des services

Les services proposés par Syloé peuvent consister, dans les conditions de la proposition commerciale à :

- des services d'installation des logiciels et des matériels ;
- des services de formation des utilisateurs ;
- des services de réalisation de scripts spécifiques ;
- des services d'assistance technique diverses ;
- des services de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Lorsque le Client souhaite que Syloé réalise l'un ou l'autre de ces services chaque demande doit faire l'objet d'une proposition commerciale de la part de Syloé et d'un bon de commande de la part du Client. La nature de chacun des services ainsi que les délais d'intervention sont précisés dans la proposition commerciale acceptée par la signature du bon de commande.

4.1 Cas particulier des services de formation

Syloé dispose d'une structure et des compétences nécessaires pour dispenser au Client, une formation correspondant à ses besoins. Le Client s'engage à mettre à la disposition de Syloé un personnel ayant des connaissances suffisantes et un niveau de compétences compatibles avec la formation définie dans la proposition commerciale. Pour une meilleure efficacité de la formation, le Client s'engage à n'affecter aux sessions de formation que le nombre de participants convenus.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les formalités nécessaires pour obtenir le remboursement des formations par les organismes de formation agréés, tel que l'OPCA

4.2. Conseil et Assistance à la mise en œuvre des services

Ce service consiste, selon les termes de la proposition commerciale, à procurer une assistance au Client, à l'aide de ressources de Syloé alloués à cette activité et en mesure d'accompagner le Client dans la mise en œuvre des services acquis auprès de Syloé et visés dans la proposition commerciale.

5. Maîtrise d'œuvre

Le Client est maître d'œuvre des services. Syloé n'assume en aucun cas une quelconque fonction de maîtrise d'œuvre déléguée.

6. Réalisation des services

6.1. Relevé d'intervention

Chaque intervention sur site devra obligatoirement faire l'objet d'un relevé d'intervention signé des deux parties et mentionnant les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte de qui l'intervention a été réalisée ;
- le nom et la qualité de l'intervenant ;
- la nature de l'intervention ;
- la date et l'heure de l'intervention

Le relevé d'intervention est rédigé par Syloé ; en l'absence de toute remarque formulée par le Client, le service est réputé accepté.

6.2 Report ou annulation

Le Client a la possibilité de demander le report de l'intervention, à condition d'en informer Syloé par lettre recommandée accusé de réception, au plus tard, vingt et un (21) jours avant la date prévue de l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai par le Client, le service lui sera intégralement facturé aux tarifs en vigueur et définis au bon de commande selon le service concerné. Syloé s'efforcera, si son organisation le lui permet, de répondre favorablement à la demande du Client et les parties conviendront de nouvelles dates. En tout état de cause, le Client supporte intégralement tous les frais relatifs au report, tels que par exemple, la réservation des locaux, de matériels, des repas, ...etc. De son côté, Syloé pourra être amenée à reporter une demande d'intervention préalablement acceptée dans l'hypothèse où des informations et documents du Client nécessaires pour la réalisation de cette intervention, ne seraient pas communiqués à Syloé avec un préavis minimum de 21 jours.

Dans ce cas, le Client restera redevable du prix de l'intervention prévue et reportée de son fait, en sus du prix de l'intervention effective.

6.3 Réalisation des services à distance

Les prestations, objet des présentes conditions particulières, peuvent être réalisées en tout ou partie et conformément à la proposition commerciale, depuis le site de Syloé ou tout autre lieu désigné par Syloé. Dans ce cas, il appartient au Client de doter des moyens techniques, des moyens informatiques et de télécommunications à distance nécessaires à l'exécution des services, objet des

présentes. Le Client conserve, à sa charge, les coûts de mise en œuvre et d'utilisation de ces moyens. Les services sont acceptés par le Client à défaut de remarque formulée par celui-ci dans les huit (8) jours à compter de la date d'intervention réalisée.

7. Responsabilités

7.1 Responsabilités de Syloé

La responsabilité de Syloé au titre des présentes est strictement et clairement limitée au service défini à l'article « Définition des services ». Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de Syloé sont celles prévues aux conditions générales.

7.2 Responsabilités du Client

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures utiles pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments utilisés dans le cadre des services délivrés. Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant une sauvegarde des documents, fichiers et supports. Il lui appartient après l'intervention de restaurer ses fichiers et logiciels.

En vue d'effectuer les services, le Client accordera au personnel désigné par Syloé, le libre accès à ses locaux et équipements. Si, lors d'une intervention, le technicien désigné par Syloé ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé en sus. Conformément aux conditions générales, le Client désigne un « cadre référent », interlocuteur privilégié de Syloé pour assurer le suivi des services, objet des présentes.

Il appartient au Client de :

- effectuer, préalablement à toute intervention de Syloé, que ce soit par télémaintenance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires ;
- signaler tout incident de fonctionnement dès que celui-ci se produira et à fournir tout renseignement utile à Syloé pour permettre la résolution de ces incidents,
- fournir à Syloé les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- mettre les matériels et logiciels à la disposition de Syloé pour les besoins de l'intervention.

Dans le cadre de son obligation de collaboration, il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entouré leur manifestation et les manipulations effectuées préalablement à leur apparition. Il appartient également au Client d'informer Syloé par LRAR, au plus tard 6 semaines avant la date du changement, de toute modification devant intervenir dans l'environnement matériel ou logiciel, ou en cas de déménagement des locaux du Client. Syloé se réserve alors le droit de lui notifier, dans les quinze jours suivants, par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation des présentes conformément aux dispositions prévues aux conditions générales.

8. Résiliation

Les présentes conditions particulières pourront être résiliées dans les conditions définies aux conditions générales.

9. Conditions particulières

Les services seront facturés au Client, au fur et à mesure de leur réalisation selon les modalités du bon de commande

10. Autres Conditions particulières

Les services et prestations ne figurant pas aux présentes feront l'objet d'un devis par Syloé et seront facturés au Client aux tarifs et conditions en vigueur, précisés dans la Charte Qualité en vigueur.