

Contrat de PARTENARIAT Services SECUSERVE

Ces Conditions Générales de ventes SECUSERVE sont conclues entre :

SECUSERVE SAS (N° SIRET 448 971 531 00042) dont le siège social est 74 boulevard du 11 Novembre 1918 - 69100 VILLEURBANNE (« SECUSERVE »), d'une part,

Le Client d'autre part.

Dans ce cadre,

- A. SECUSERVE fournit des services de Sécurité Internet et Messagerie Sécurisée (« Services ») ;
- B. Le Client est un utilisateur des services de Sécurité Internet et Messagerie Sécurisée proposés par SECUSERVE .

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

1. DEFINITIONS

1.1 Dans le présent Contrat, et à moins que le contexte ne l'exige autrement, les expressions suivantes auront la signification qui leur est donnée ci-dessous :

« Date de Commencement »	Désigne la date de signature d'un contrat de service SECUSERVE.
« Année Contractuelle »	Désigne une période de 12 mois calendaire à partir de la Date de Commencement ou d'une date anniversaire de la Date de Commencement.
« Partenaire »	Désigne l'intermédiaire commercial entre le Client et SECUSERVE.
« Client »	Désigne toute personne physique ou morale souscrivant aux services de SECUSERVE pour un usage professionnel.
« Contrat de Service »	Désigne le Contrat établi entre le Client et SECUSERVE dans le cadre de la fourniture des Services.
« Mise à jour du Service »	Désigne une modification ou une amélioration des Services de SECUSERVE, tant dans son mode de livraison que dans son mode de conception.
« Architecture ARAMIS »	Désigne l'ensemble des moyens techniques et humains, ainsi que les modes opératoires nécessaires à la livraison des Services.
« Service e-securemail »	Désigne la gamme de services de sécurisation des emails fournis par SECUSERVE conformément à la Description du Service présentée en Annexes A.1 et A.4.
« Service Optimails »	Désigne la gamme de services de messagerie sécurisée fournis par SECUSERVE conformément à la Description du Service présentée en Annexes A.1 et A.4.
« Service »	Lorsque le terme est utilisé seul, il désigne, sauf lorsqu'il est explicitement décrit, la gamme complète de services fournis par SECUSERVE, c'est-à-dire les Services e-securemail et Optimails.
« Niveaux de Service »	Désigne les niveaux de service applicables aux Services, tels que décrits à l'Annexe A.2.

1.2 Dans les présentes

1.2.1 toute référence à une personne sera interprétée comme emportant référence à la société ou la structure à laquelle elle appartient ;

1.2.2 l'utilisation d'un terme au singulier ou au pluriel est indifférente.

2. SERVICES

2.1 SECUSERVE fournira les Services au Client de SECUSERVE conformément à la Description du Service.

2.2 SECUSERVE pourra, à tout moment, apporter des changements aux Services, en informant le Client par écrit 30 jours au préalable. Néanmoins SECUSERVE pourra, à tout moment et sans notification préalable au Client de SECUSERVE, apporter les changements nécessaires pour des raisons de sécurité, en raison d'exigences légales, ou si lesdits changements n'affectent pas matériellement la nature ou la qualité des Services.

3. DEBUT DES SERVICES

3.1 Le Service commencera dès réception par SECUSERVE :

3.1.1 d'un bon de commande concernant la fourniture des Services au Client.

3.2 SECUSERVE avisera immédiatement le Client que le Service est disponible et fournira au Client les noms d'utilisateurs et mots de passe adéquats et nécessaires pour permettre l'accès aux zones sécurisées du site web de SECUSERVE afin de configurer le Service. Le Service commencera à courir à compter de cet avis.

4. TARIFS ET PAIEMENTS

4.1 En contrepartie de la fourniture du Service, le Client de SECUSERVE paiera les Tarifs applicables sur présentation de la Facture de SECUSERVE ou de son Partenaire. Le tarif applicable fait l'objet d'un devis spécifique approuvé et signé par le Client de SECUSERVE.

4.2 En cas de défaut de paiement par le Client de SECUSERVE des montants relatifs au Service, portés sur la Facture de SECUSERVE, SECUSERVE pourra (sans porter atteinte aux stipulations de l'Article 9.2.2 ci-après) suspendre la fourniture du Service.

5. GARANTIE DU FOURNISSEUR

5.1 SECUSERVE veillera à ce que le Service soit fourni avec un soin et des compétences raisonnables.

5.2 SECUSERVE garantit que le Service sera fourni aux Niveaux de Service convenus. Les sommes indiquées en Annexe A.2 au titre des paiements constituent le plafond de la responsabilité de SECUSERVE, qu'elle soit contractuelle ou délictuelle en cas de défaut de fourniture par SECUSERVE du Service aux Niveaux de Service convenus.

6. GARANTIE DU CLIENT DE SECUSERVE

6.1 Le Client de SECUSERVE garantit par les présentes à SECUSERVE :

6.1.1 que son acceptation au titre du présent Contrat ne repose sur aucun engagement préliminaire, qu'il soit écrit ou oral, exceptées les déclarations qui sont expressément reprises dans le présent Contrat, et le Client de SECUSERVE renonce en signant le présent Contrat à engager toute action en cas de non-respect de l'un de ces engagements préliminaires qui ne serait pas expressément mentionné dans le présent Contrat ; et

6.1.2 qu'il était parfaitement informé des limites de responsabilité stipulées à l'Article 7 ci-après et qu'il a considéré qu'elles étaient raisonnables, compte tenu de la nature, du montant et de tous les autres aspects du présent Contrat ; et

6.1.3 que le système de messagerie électronique bénéficiant du Service e-securemail n'est pas un système relais ouvert (Open Relay system) ou sujet à être utilisé de telle façon qu'il puisse encourager des activités d'e-mails massifs non sollicités ou similaires.

7. LIMITES DE RESPONSABILITE

7.1 Sous réserve des dispositions des Articles 7.1.1 – 7.1.3 ci-après, SECUSERVE sera responsable envers le Client de SECUSERVE en cas de non-respect de ses obligations contractuelles ou toute faute de nature délictuelle, y compris la négligence, résultant du présent Contrat (à l'exclusion des dommages matériels soufferts par le Client). Toutefois, et de convention expresse, cette responsabilité sera limitée en ce qui concerne chaque événement ou série d'événements connexes à la somme égale à un tiers des frais annuels alors payés à SECUSERVE en contrepartie des Services, étant précisé que la responsabilité totale de SECUSERVE en ce qui concerne le présent Contrat sur l'ensemble de sa durée ne saurait excéder la somme de 10.000 €, et sous la réserve que SECUSERVE ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée pour l'un des motifs suivants :

7.1.1 en cas de perte de bénéfices ou de pertes indirectes de quelque nature qu'elles soient (y compris les pertes ou préjudices subis par SECUSERVE suite à une action engagée par un tiers) ;

7.1.2 en cas de perte, dommage, frais ou dépense ou autres demandes de compensation découlant :

7.1.2.1 d'une information ou instruction quelconque fournie par le Client de SECUSERVE qui serait erronée, déficiente, incomplète, incorrecte, inexacte, illisible, dans le désordre, ou dans un format incorrect, en raison du retard dans leur communication, ou de leur absence ;

7.1.2.2 d'un virus quelconque ou code logiciel illicite entrant ou quittant le système informatique du Client (autre qu'en violation des obligations de SECUSERVE stipulées à l'Article 6.1 ci-avant) ;

7.1.2.3 d'une perte ou affectation quelconque des données des programmes détenus ou utilisés par ou pour le compte du Client (autre qu'en violation des obligations de SECUSERVE stipulées à l'Article 6.1 ci-avant) ;

7.1.2.4 du non-respect par SECUSERVE des Niveaux de Service convenus (à l'exception des sommes dont il est fait mention en Annexe A.2 et dont SECUSERVE serait redevable) ;

7.1.2.5 de la contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle quelconque d'un tiers dans les éléments transmis dans le cadre de la prestation du Service ;

7.1.3 sauf à ce que le Client de SECUSERVE n'ait notifié par écrit un fait quelconque qui pourrait donner lieu à une réclamation à l'encontre de SECUSERVE en vertu des présentes dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a pris connaissance des circonstances donnant lieu à une réclamation ou de la date à laquelle il aurait raisonnablement dû en prendre connaissance.

7.2 Excepté ce qui est expressément stipulé dans le présent Contrat, toutes les garanties (expresses ou implicites, légales ou non) y compris, sans y être limité, toute garantie implicite de qualité satisfaisante, sont exclues par les présentes dans toute la mesure autorisée par la loi.

8. INDEMNISATION DU CLIENT DE SECUSERVE

8.1 le Client de SECUSERVE veillera en permanence à ce que :

- 8.1.1 les informations et éléments transmis et/ou stockés par SECUSERVE dans le cadre de la prestation du Service soient conformes à l'ensemble de la réglementation en vigueur ; et
- 8.1.2 le système de messagerie du Client n'est pas un relais ouvert (Open Relay) ou un système similaire, et que le Client à aucun moment ne permettra, n'encouragera ou n'autorisera la dissémination d'e-mails non-sollicités ou de messages similaires. SECUSERVE décidera à sa seule discrétion de qualifier ce qui constitue un e-mail non-sollicité.
- 8.2 Le Client de SECUSERVE indemniserà SECUSERVE pour toute perte, responsabilité, dommage, coût ou dépense que SECUSERVE pourrait subir en suite du manquement du Client à se conformer à ses obligations telles qu'elles figurent à l'Article 8.1.
- 8.3 Nonobstant les dispositions de l'Article 9.2.2, SECUSERVE pourra (sans aucune obligation de le faire) prendre les mesures qu'elle juge nécessaires (y compris, notamment, la suspension de la fourniture du Service) si elle estime que le Client de SECUSERVE n'a pas respecté ses obligations telles qu'elles figurent à l'Article 8.1 ci-avant.

9. DUREE ET RESILIATION

- 9.1 Le présent Contrat demeurera en vigueur jusqu'à la fin de l'année Contractuelle et se poursuivra ultérieurement (sous réserve d'une résiliation anticipée, comme décrit ci-après), à moins d'être résilié par l'une quelconque des parties moyennant un préavis minimum de deux mois, notifié par écrit à l'autre partie et qui ne saurait expirer avant la fin de l'Année Contractuelle.
- 9.2 Nonobstant toute stipulation contraire, le présent Contrat pourra être résilié :
- 9.2.1 de plein droit par SECUSERVE si bon lui semble, en suite d'une mise en demeure écrite adressée au Client de SECUSERVE d'avoir à payer une somme incontestablement due à SECUSERVE (autrement qu'en conséquence d'une inexécution de l'une des obligations de SECUSERVE) demeurée infructueuse pendant 14 jours après la date d'échéance ; ou
- 9.2.2 par chacune des parties dès la notification par écrit à l'autre partie que celle-ci a inexécuté l'une quelconque de ses obligations issues des présentes (autre qu'un défaut de paiement éventuel du Client de SECUSERVE à SECUSERVE, auquel cas les dispositions de l'Article 9.2.1 ci-avant seront applicables) et (dans le cas où cette inexécution pourrait être régularisée) si cette autre partie n'y a pas remédié dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une mise en demeure écrite de l'autre partie d'avoir à s'exécuter (cette mise en demeure devant expressément contenir un avertissement de la partie de son intention de résilier) ; ou
- 9.2.3 par chacune des parties, après notification écrite à l'autre partie si celle-ci fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire (autrement que dans le cadre d'un plan de restructurations n'ayant pas pour but ou pour effet d'organiser la faillite), ou si un tribunal de la juridiction compétente prend une décision dans ce sens, ou si l'autre partie est soumise à un moratoire ou conclue un accord volontaire avec ses créanciers, ou cesse ou menace de cesser ses activités.
- 9.3 Toute résiliation prononcée en vertu de l'Article 9.2 ci-avant libérera les parties de l'intégralité de leurs obligations ultérieures.
- 9.4 La résiliation du présent Contrat (quelle qu'en soit la raison) n'affectera pas les droits ou créances réciproques des parties, ni l'entrée ou le maintien en vigueur d'une stipulation quelconque du présent Contrat dont l'entrée ou le maintien en vigueur est expressément ou implicitement prévue au moment ou après cette résiliation.

10. INFORMATION

- 10.1 Le Client de SECUSERVE s'engage à fournir à SECUSERVE, dans les plus brefs délais, toutes les informations que SECUSERVE pourrait raisonnablement exiger à toute époque pour lui permettre de poursuivre sans interruption l'exécution du présent Contrat.

11. CONFIDENTIALITE

- 11.1 Sous réserve de l'Article 11.2 ci-après, chaque partie traitera comme confidentielles toutes les informations destinées à quiconque (sauf à ses propres employés et uniquement aux employés qui requièrent de telles informations pour leur mission) sauf autorisation écrite préalable de l'autre partie. Chaque partie veillera à ce que ses employés soient informés d'une telle obligation de confidentialité et qu'ils se conforment aux dispositions de cette clause.
- 11.2 L'Article 11.1 ci-avant ne s'appliquera pas aux informations qui :
- 11.2.1 étaient valablement en possession de l'une des parties avant le commencement des négociations ayant conduit au présent contrat ; ou
- 11.2.2 relèvent d'ores et déjà du domaine public ou le deviennent ultérieurement (hormis lorsque cela résulte d'une violation de la présente clause) ; ou
- 11.2.3 sont de commune renommée ou évidentes.
- 11.4 Les obligations qui précèdent relatives à la confidentialité survivront postérieurement à la résiliation du présent Contrat.

12. PROTECTION DES DONNEES

- 12.1 Chaque partie s'engage, dès que possible, à respecter les obligations et réglementations légales en vigueur, applicables sur la protection des données, et à respecter ces obligations pendant la durée du présent Contrat et à se conformer à ladite réglementation dans la mesure où elle s'applique aux Services.
- 12.2 Chaque partie indemniserà l'autre en cas de dommage de quelque nature qu'il soit encouru ou subi par l'autre partie du fait du non-respect de l'Article 12.1 ci-avant.

13. FORCE MAJEURE

13.1 Nonobstant toute stipulation contraire, les parties ne seront pas responsables en cas de manquement à leurs obligations au titre des présentes si ce manquement résulte de circonstances qui ne relèvent pas de leur contrôle raisonnable (y compris notamment, les délais ou retards causés par un acte ou une omission quelconque de l'autre partie). Dans la mesure où la partie responsable du délai ou du retard avise rapidement l'autre partie par écrit des raisons de ce manquement (et de la durée vraisemblable du délai ou du retard), l'exécution des obligations de cette partie sera suspendue pendant la période durant laquelle lesdites circonstances persistent. Sauf lorsque ce manquement est causé par un acte ou une omission quelconque de l'autre partie (auquel cas les droits, actions et responsabilités des parties seront ceux résultant des autres stipulations du présent Contrat ou par la loi) :

13.1.1 les frais éventuels découlant de ce manquement seront à la charge de la partie qui les supporte ;

13.1.2 chacune des parties pourra, si ce manquement se poursuit pendant plus de 10 semaines, résilier le présent Contrat par notification écrite à l'autre partie, auquel cas aucune partie ne sera responsable envers l'autre en raison de cette résiliation.

14. RENONCIATION AUX ACTIONS

14.1 Aucune tolérance ou inertie expresse ou tacite de l'une des parties du fait d'une défaillance de l'autre partie dans l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat ne pourra être interprétée ou considérée comme constituant un accord ou une acceptation de cette violation ou de toute autre violation du même type ou d'un autre type de la part de la partie défaillante. Aucune inertie de l'une des parties dans l'exercice de l'un de ses droits ne saurait constituer la renonciation à se prévaloir de ce droit. Les droits et actions résultant du présent Contrat attribués à l'une quelconque des parties seulement ne sauraient porter atteinte aux autres droits et actions dont elle disposerait par ailleurs, lesquels pourront se cumuler.

15. INTEGRALITE DU CONTRAT

15.1 Le présent Contrat annule et remplace tous les propos ou écrits antérieurs entre les parties et constitue l'expression définitive et complète de la volonté des parties au contrat sur les sujets qu'il traite.

15.2 Sauf stipulation contraire dans le présent Contrat, aucune adjonction ou modification quelconque des stipulations du présent Contrat ne pourra être opposée à SECUSERVE, sauf au moyen d'un document écrit signé par un représentant dûment autorisé de SECUSERVE.

16. CESSION

16.1 SECUSERVE pourra céder ou transférer totalement ou partiellement ses droits et obligations résultant du présent Contrat, sans le consentement écrit préalable du Client de SECUSERVE.

16.2 Le Client de SECUSERVE ne pourra pas céder ou transférer totalement ou partiellement ses droits ou obligations résultant du présent Contrat, sans le consentement écrit préalable de SECUSERVE.

17. DROITS DES TIERS

17.1 Les parties reconnaissent expressément qu'aucun droit ou obligation à l'égard des tiers ne saurait résulter du présent Contrat.

18. NOTIFICATIONS

18.1 Aux fins du présent Contrat, les notifications doivent être effectuées par écrit selon l'une des formes suivantes et seront réputées avoir été effectuées aux époques suivantes :

Mode de livraison

En personne

Courrier rapide prépayé, en recommandé

E-mail

Epoque de la livraison

Une fois livré à l'adresse du destinataire.

Deux jours après l'expédition.

Lorsque l'expéditeur reçoit confirmation de la réception par le destinataire.

18.2 Les notifications effectuées au titre de l'Article 18.1 ci-avant seront adressées au destinataire à l'adresse stipulée au présent Contrat (ou à toute autre adresse qui pourrait être notifiée par écrit à l'autre partie).

19. INTITULES

19.1 Les intitulés des Articles du présent Contrat sont indiqués uniquement pour faciliter la référence aux dits articles et ne sauraient conditionner de manière absolue l'interprétation du présent Contrat.

20. LOI APPLICABLE

20.1 Le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois françaises.

21. LITIGES

21.1 Les parties conviennent expressément de soumettre aux tribunaux français les différends de toute nature qui viendraient à naître à propos de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat et de ses Annexes.

ANNEXE A.1

Conditions Particulières et Description des Services E-SECUREMAIL et OPTIMAILS

1. Introduction

Le Service e-securemail est un service géré qui permet au Client de définir et d'appliquer les procédures d'utilisation de la messagerie électronique Internet. Tout le matériel informatique et les logiciels associés à ce service se trouvent dans les centres de traitement de SECUSERVE. Le Client définit ses procédures en utilisant l'interface Web d'e-securemail, et les messages reçus et envoyés transitent par un ou plusieurs centres de traitement de SECUSERVE où ses procédures sont appliquées.

Le Service OPTIMAILS est un service géré qui permet au Client de mettre à disposition des utilisateurs du client des comptes e-mails leur donnant accès via Internet aux fonctionnalités d'une messagerie hébergée et gérée par SECUSERVE, conformément au service souscrit. Le service permet également de définir et d'appliquer les procédures d'utilisation de la messagerie électronique Internet. Tout le matériel informatique et les logiciels associés à ce service se trouvent dans les centres de traitement de SECUSERVE. Le Client définit ses procédures en utilisant l'interface Web du service Optimails, et les messages reçus et envoyés transitent par un ou plusieurs centres de traitement de SECUSERVE où ses procédures sont appliquées. L'Administrateur du Client gère et administre les comptes de messagerie de ses utilisateurs, en utilisant l'interface Web spécifique du service Optimails.

Le Service Optimails comprend différents types de contrats : Optimails BASIC, Optimails PREMIUM et Optimails SHEX (Secuserve Hosted EXchange), qui sont décrits ci-dessous. Ces services incluent tout le service de filtrage et de sécurisation des e-mails Internet e-securemail PRO, décrit ci-après.

2. Fonctionnalités du Service e-securemail PRO et e-securemail FOR Microsoft365

2.1 Contrôle des messages

Le Client a la possibilité de marquer, de mettre en quarantaine, de réadresser, bloquer ou de détruire les messages électroniques contenant certains types de pièces jointes ou un contenu qui ne sont pas conformes à ses procédures. Ces règles peuvent être définies pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

2.2 Antivirus

Tous les messages électroniques sont analysés pour déterminer l'éventuelle présence de virus, à l'aide de QUATRE logiciels antivirus réputés.

2.3 Filtrage Spam

Le Client peut définir des niveaux de sensibilité pour certains types de messages électroniques non sollicités ou contenant certains mots ou phrases choquants. Les messages électroniques sont analysés par plusieurs technologies complémentaires permettant de définir le caractère massif et non sollicité du message. Les messages électroniques qui ne sont pas conformes aux procédures du Client peuvent être marqué, mis en quarantaine (indésirable), réadressés ou détruits. Ces règles peuvent être définies pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

2.4 Traitement des fichiers indéterminés

Parfois, des messages mal formatés arrivent, et ne peuvent pas être analysés par les antivirus ou le moteur d'analyse. Souvent, ces messages sont construits ainsi afin d'implanter une menace dans la messagerie électronique, parfois ils sont tout à fait sans conséquence. La fonction de Traitement des fichiers indéterminés, permet au Client de définir comment traiter ces messages (livrer, mise en quarantaine, effacer). Cette fonction est disponible pour les e-mails entrants et sortants.

2.5 Gestion de la quarantaine

En utilisant l'interface Web d'e-securemail, les administrateurs et/ou les utilisateurs du Client peuvent accéder aux zones de quarantaine et supprimer, libérer ou conserver les messages électroniques.

2.6 Rapports d'activité

Le Client peut visualiser, via le site Web sécurisé, de nombreux rapports détaillés sur l'utilisation du service et son utilisation de la messagerie Internet (classement des émetteurs, destinataires, type et nombre de virus, nombre de messages traités, etc.).

2.7 Notifications

Le Client peut déterminer les messages de notification à adresser à l'expéditeur, au destinataire et/ou à tout autre destinataire identifiable au cas où un message électronique ne respecterait pas l'une de ses procédures.

2.8 Traitement des fichiers chiffrés

Ce module permet de définir comment seront traités les messages chiffrés, pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

Le Client utilise la Liste d'Exceptions pour contourner la règle en fonction des utilisateurs.

2.9 Analyse d'adresses – sécurité

Ce module permet de créer des listes noires, blanches ou d'exceptions d'adresses e-mails. Ces listes seront utilisées dans la politique de transmission des e-mails. Le Client peut ainsi définir des « relations autorisées ou interdites » entre des émetteurs et des destinataires, pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

2.10 Traitement des e-mails de taille importante

Ce module permet de définir comment seront traités les messages de taille inférieure à celle définie dans le traitement des pièces jointes et de taille supérieure à celle définie ici.

Des règles sont définissables et personnalisables en fonction de la taille maximale autorisée, pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

Le Client utilise la Liste d'Exceptions pour contourner la règle en fonction des utilisateurs.

2.11 Gestion des attachements (exécutables, images, vidéos, sons, documents)

Ce module permet de définir comment seront traités les messages dont les attachements sont des exécutables, des images, des vidéos, des sons ou des documents, et qui sera informé.

Des règles sont définissables pour chaque type de fichier, pour l'ensemble d'un domaine et/ou par utilisateur.

2.12 Nouvelles fonctionnalités

Toutes les nouvelles fonctionnalités seront présentées dans le tableau de synthèse en Annexes A.4 ou sur le site web de l'éditeur, et seront proposées dans le service correspondant.

3. Fonctionnalités du Service Optimails BASIC

3.1 Compte POP3/IMAP – 1Go

Le Client dispose d'un espace de messagerie, équivalent à 1 Go par Boîte aux Lettres. Chaque Boîte aux Lettres est accessible, via le protocole POP3 ou IMAP, à partir de n'importe quel client de messagerie (Outlook ou autre).

3.2 Carnet d'Adresses Individuel et d'entreprise

Chaque utilisateur du Client gère et administre via une interface Web, un carnet d'adresses Individuel. Il visualise également le carnet d'adresses d'entreprise (toutes les adresses et listes de diffusion de(s) domaine(s)).

3.3 Agenda Individuel

Chaque utilisateur du Client gère et administre via une interface Web, son agenda individuel.

3.4 Agendas de Groupe

Le client dispose de fonctions de gestion et visualisation d'Agendas de Groupe, via une interface Web, lui permettant d'organiser des RDV et actions entre plusieurs utilisateurs.

3.5 Synchronisation Multi-mode ok

Les utilisateurs du service peuvent synchroniser les données locales (Dossier, e-mail...) d'Outlook avec le serveur de messagerie, c'est-à-dire accessible en Webmail, Pronto ou synchronisé avec un smartphone (voir contraintes techniques et matériel supporté sur document annexe).

3.6 Accès Utilisateur via Client Messagerie

Chaque utilisateur pourra accéder à la gestion de ses e-mails, via les clients de messageries les plus répandus (notamment MS-Outlook). La liste des clients de messagerie supportés pourra être communiquée au Client sur simple demande.

3.7 Accès Utilisateur via interface WEBMAIL

Chaque utilisateur pourra accéder à la gestion de ses e-mails, Calendrier, Contacts et Tâches, via un « navigateur web » (« Webmail » c'est à dire via le protocole sécurisé https ou http) ou le navigateur « Pronto! »

3.8 Interface Web d'Administration Centralisée

L'Administrateur du Client pourra accéder à la gestion des adresses mails, via le protocole http (« Webmail »). Via cette interface, il peut ajouter, modifier ou détruire des Boîtes aux Lettres, créer et gérer des listes d'adresses, définir, sauvegarder et restaurer les paramètres et les données appartenant au(x) domaine(s) dont il a la responsabilité.

3.9 Synchronisation Multi-mode ok

Les utilisateurs du service peuvent synchroniser les données locales (Dossier, e-mail...) d'Outlook avec le serveur de messagerie, c'est-à-dire accessible en Webmail, Pronto ou synchronisé avec un smartphone (voir contraintes techniques et matériel supporté sur document annexe).

3.10 Dossiers Partagés ok

Les utilisateurs du service peuvent partager des informations sur le Webmail des dossiers prévus à cet effet, en toute sécurité : Calendrier, Contacts, Dossiers de messagerie, fichiers

3.11 Mode Délégation ok

Les utilisateurs du service peuvent déléguer à une tierce personne (Secrétariat) la gestion et la visualisation de leur compte de messagerie.

4. Fonctionnalités du Service Optimails PREMIUM

4.1 Compte POP3/IMAP – 25 Go

Le Client dispose d'un espace de messagerie, équivalent à 25 Go par Boîte aux Lettres. Cet espace peut être étendu, voire Illimité, sur demande de devis.

4.2 Fonctionnalités

Le service Optimails PREMIUM, dispose des fonctionnalités du Service Optimails BASIC

5. Fonctionnalités du Service SHEX - Secuserve Hosted EXchange

Le service SHEX est un service basé sur la technologie Microsoft Exchange. Par rapport à la gamme Optimails BASIC et PREMIUM il dispose des spécificités suivantes :

5.1 Connection MAPI

Le Client MS-OUTLOOK dialogue nativement avec le serveur MS-Exchange sans faire usage d'un connecteur.

5.2 OWA - Webmail

Le Webmail disponible avec un compte SHEX est OWA – Outlook Web Access. Il permet notamment de travailler en mode déconnecté.

5.3 Partages

Les partages de Calendrier/Contacts et autres sont possibles entre comptes SHEX, mais pas entre un compte SHEX et un compte Optimails. Par contre, un utilisateur Optimails peut envoyer son agenda par email à un utilisateur SHEX et vice-versa.

5.4 Fonctions avancées OUTLOOK

Toutes, 100% des fonctionnalités prévues dans MS-OUTLOOK sont nativement disponible sur un compte SHEX.

5.5 Durée de restauration de BAL

Sur un compte SHEX, une BAL peut être restaurée dans un délai de 21 jours.

ANNEXE A.2

Niveaux de Service Garantis et Engagements contractuels

1. Niveaux de service

Le présent Contrat de Niveaux de Service définit les conditions selon lesquelles SECUSERVE fournit le Service Optimails. Il décrit les obligations de SECUSERVE, les niveaux de disponibilité qui seront fournis et les normes standard de performance au regard desquelles le Service sera apprécié. Les garanties de Niveaux de Service ne sont applicables que lorsque le client s'est conformé aux dispositions décrites dans les recommandations de Mise En Service d'Optimails.

1.1 Garantie de disponibilité à 99,99%

SECUSERVE garantit que le Service Optimails sera disponible avec un taux de 99,99% du temps, 24h/24, 7jours/7.

L'indisponibilité du service Optimails s'apprécie au regard du nombre de minutes pendant lesquelles le service Optimails ne peut pas relayer ou mettre à disposition via un accès Webmail (ou un navigateur « Flash ») les messages électroniques aux Clients, mais n'inclut pas les indisponibilités résultant : (a) de la maintenance d'urgence ou prévue de SECUSERVE, (b) des applications (clients de messagerie, etc.), d'équipement ou des installations du Client, (c) des actions ou omissions quelconques du Client, ou du fournisseur du Client, ou toute intervention sur le Service autorisé par le Client ou (d) de raisons qui ne relèvent pas du contrôle raisonnable de SECUSERVE (en vertu de la définition des conditions générales applicables).

Indemnité d'indisponibilité

A la demande du Client, pour toute heure entière d'indisponibilité du service au-delà du niveau de Service garanti, le Client sera crédité d'une semaine de Service supplémentaire. Les jours crédités seront ajoutés à la fin de la durée du contrat, sans frais supplémentaires.

1.2 Protection contre des virus – 100%

Les nouvelles signatures de virus sont notifiées à SECUSERVE par les vendeurs d'antivirus. SECUSERVE mettra en œuvre les modifications et mises à jour fournies par les vendeurs d'antivirus, en moins d'une heure à partir de leur réception par SECUSERVE. SECUSERVE s'engage à ce que le client ne reçoive pas d'e-mail infecté par un virus dont la signature est disponible et livrable auprès/par les vendeurs d'antivirus. Cette garantie ne s'applique qu'aux virus qui proviendraient des e-mails effectivement traités par SECUSERVE (à l'exclusion des e-mails dûment mis en quarantaine et volontairement libérés par le Client). Cette garantie ne s'applique pas si l'infection résulte d'une démarche volontaire du Client.

Indemnité de protection Antivirus

A la demande du Client, pour toute infection constatée conformément aux dispositions ci-dessus, et après présentation des éléments de preuve (qui seront le cas échéant validés par un expert reconnu par les parties), le Client sera crédité de trois mois de Service supplémentaires. Les jours crédités seront ajoutés à la fin du contrat, sans frais supplémentaires.

1.3 Garantie de Blocage des Spams – 99%

Cette garantie n'est valide que si le client utilise le service de filtrage antispam, et se conforme aux recommandations qui sont faites par SECUSERVE concernant ses paramétrages et réglage. Le taux applicable se mesure vis-à-vis du nombre de Faux-Négatifs reçus par mois, au regard du nombre de messages traités pour le(s) domaine(s) du Client. Afin que les messages Faux-Négatifs soient comptabilisés, ils doivent être transmis au Service de Support de SECUSERVE selon une procédure prédéfinie, dans les 5 jours suivant la réception dudit message. Le service de Support Technique, après investigations, confirmera le caractère Faux-Négatif du message.

Indemnité de protection Antispam

En fin de mois, si le ratio faux-négatifs/nombre de messages traités pour le(s) domaine(s), est inférieur à 99%, le client se verra crédité un mois de service à la fin de la durée du contrat, sans frais supplémentaires.

Toutefois, le client reconnaît que l'investigation sur le caractère faux-négatif des messages, occasionne une surcharge administrative et technique substantielle. A ce titre, des frais administratifs de 100 € par heure pourront être facturés au Client, si de façon raisonnable :

- SECUSERVE estimait que le Client impose une surcharge de travail administratif,
- qu'il n'est pas raisonnable de penser que les messages transmis soient de caractère faux-négatif.

1.4 Garantie de Faux-Positif – 0,01%

Cette garantie n'est valide que si le client utilise le service de filtrage antispam, et se conforme aux recommandations qui sont faites par SECUSERVE concernant ses paramétrages et réglages.

Un message Faux-Positif, est un message qui a été bloqué comme spam, alors qu'il est légitime, pour le Client et la Communauté professionnelle dans son acception la plus standard. Ne sont pas considérés comme faux-positif :

- Les messages non professionnels ;
- Les messages avec plus de 20 destinataires ;
- L'émetteur du message est en liste noire ;
- Le message est émis à partir d'une machine dont la sécurité est corrompue ;
- Le message est émis à partir d'une machine figurant sur la liste noire d'un tiers.

Afin que les messages Faux-Positifs soient comptabilisés, ils doivent être transmis au Service de Support de SECUSERVE selon une procédure prédéfinie, dans les 5 jours suivant la libération en Quarantaine dudit message. Le service de Support Technique, après investigations, confirmera le caractère Faux-Positif du message.

Indemnité de Qualité de filtrage antispam

En fin de mois, si le ratio faux-positifs/nombre de messages traités pour le(s) domaine(s), est supérieur à 0,01%, (1 message sur 10 000) le client se verra crédité un mois de service à la fin de la durée du contrat, sans frais supplémentaires.

Toutefois, le client reconnaît que l'investigation sur le caractère faux-positif des messages, occasionne une surcharge administrative et technique substantielle. A ce titre, des frais administratifs de 100 € par heure pourront être facturés au Client, si de façon raisonnable :

- SECUSERVE estimait que le Client impose une surcharge de travail administratif,
- qu'il n'est pas raisonnable de penser que les messages transmis soient de caractère faux-positif.

1.5 Généralités

SECUSERVE se réserve le droit de modifier le Contrat de Niveaux de Service à tout moment en fournissant une confirmation écrite au Client lui donnant un préavis minimum de 30 jours. En cas de modification résultant d'une réduction matérielle des Niveaux de Service, le Client pourra résilier le présent Contrat sans pénalité en donnant à SECUSERVE un préavis écrit de résiliation dans les 30 jours suivant la réception de l'avis de cette modification. Le Contrat de Niveaux de Service définit limitativement les seules actions du Client en cas de réclamation pertinente relative au service OPTIMAILS, notamment le non-respect des garanties stipulées dans le Contrat de Niveaux de Service. Les archives et données de SECUSERVE constitueront la base d'appréciation du Contrat de Niveaux de Service. Nonobstant toute information contraire, le montant du crédit maximum pendant un mois calendaire, pour une partie quelconque du Contrat de Niveaux de Service, ne saurait dépasser la quote-part mensuelle équivalente des frais annuels totaux du Client.

1.6 Procédure de maintenance prévue

Le Service OPTIMAILS est constamment en cours de développement et d'amélioration. Afin d'assurer la maintenance et le travail d'optimisation nécessaires, il se peut que le Service soit parfois indisponible.

Dans la mesure du possible, des aménagements seront pris pour les copies de sauvegarde et la maintenance sera organisée de manière à minimiser la période pendant laquelle les Clients seront affectés. Dans de nombreux cas, les travaux de maintenance seront effectués sans aucune affectation du Service offert aux Clients.

SECUSERVE a l'intention de rendre son travail aussi transparent que possible en adoptant les procédures suivantes :

- Effectuer les changements importants en dehors des heures de bureau en vigueur dans la région de fourniture du Service ;
- Veiller à ce que les interruptions soient maintenues à un niveau minimum absolu ;
- Regrouper les changements de manière à ce qu'ils se fassent de manière simultanée ;
- Effectuer les changements à des heures régulières.

SECUSERVE se réserve le droit d'effectuer des travaux de maintenance d'urgence à tout moment en avertissant le Client le plus tôt possible.

1.7 Confidentialité

SECUSERVE traitera comme confidentielles toutes les informations destinées à quiconque (sauf à ses propres employés et uniquement aux employés qui requièrent de telles informations pour leur mission) sauf autorisation écrite préalable de l'autre partie.

2. Engagements du client

2.1 Relayage et Flux sortants

SECUSERVE accepte de relayer les flux sortants dans la mesure où le client respecte la réglementation en vigueur. Notamment, les envois de messages ne seront pas expédiés contre le gré des destinataires, en particulier le client s'engage à ne plus solliciter le destinataire qui lui aura fait connaître son refus de recevoir des informations. Les messages seront expédiés par le client avec une adresse de retour valide.

2.2 Relais Ouvert et e-mails massifs

Le client s'assurera que le système de messagerie électronique bénéficiant du Service e-securemail n'est pas un système relais ouvert (Open Relay system) ou sujet à être utilisé de telle façon qu'il puisse encourager des activités d'e-mails massifs non sollicités ou similaires. Le cas échéant SECUSERVE se réserve le droit de limiter ou couper certaines fonctions du service, sans préavis et sans contrepartie ou indemnités.

2.3 Utilisateurs et volume de messages

Le service rendu est déterminé en fonction du nombre d'utilisateurs, le client s'engage à déclarer le nombre d'utilisateurs correspondants à son utilisation. Le volume de messages moyen ne dépassera pas 100 MB par utilisateur et par jour, et ceci sur une période mensuelle. SECUSERVE se réserve le droit de facturer tout dépassement.

3. Durée et résiliation du Contrat

Le présent Contrat demeurera en vigueur jusqu'à la fin de la Durée Initiale et se poursuivra ultérieurement pour une période équivalente, à moins d'être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis minimum de deux mois, notifié par écrit à l'autre partie et qui ne saurait expirer avant la fin de la Durée Initiale.

ANNEXE A.3RELATION OPERATIONNELLE AVEC SECUSERVE ou le Client de SECUSERVESite de SECUSERVE

L'adresse de SECUSERVE : 74 boulevard du 11 Novembre 1918, 69100 Villeurbanne
Si l'adresse venait à changer, SECUSERVE s'engage à en informer Le Client.

Support Technique

Dans le cadre du Service, SECUSERVE fournit au client, un Service de Support Technique.

Centre d'Appel SECUSERVE

En cas d'A Anomalie ou demande d'information technique :

- Numéro d'appel unique : +33 (0)1 41 27 17 20 (8h30-à 18h30, les jours ouvrés)
- Portail de Déclaration d'incident : <https://support.security-mail.net> (24h/24, 7j/7)
- E-mail : support@secuserve.com (24h/24, 7j/7)
- Numéro du standard : +33 (0)1 41 27 17 17

Ouverture d'un incident

Le Client crée un ticket d'Incident dont l'identifiant est communiqué à l'autre partie, et utilisé pour le suivi de l'Anomalie. Il peut affecter son propre numéro s'il utilise un outil de gestion d'incidents, mais la référence par défaut est celle du ticket du Support de SECUSERVE. Les numéros sont échangés entre les parties.

Une notification d'Anomalie ou une question technique doit contenir, quel que soit son mode de communication :

- l'identité de son émetteur, son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail,
- l'identité de son destinataire, son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail,
- une date et une heure,
- la nature de l'Anomalie,
- un numéro de ticket d'Anomalie (si disponible chez l'émetteur de la notification),
- la référence des Services impactés,
- toutes les informations complémentaires utiles au traitement de l'Anomalie.

Certaines de ces informations pourront être mises à jour pendant le traitement.

L'accusé de réception d'une notification d'Anomalie doit contenir, outre le rappel des informations de la notification, et quel que soit son mode de communication :

- l'identité de son émetteur, son numéro de téléphone et / ou son adresse e-mail,
- l'identité de son destinataire, son numéro de téléphone et / ou son adresse e-mail,
- une date et une heure,
- un numéro de ticket d'Anomalie (si disponible chez le récepteur de la notification),
- toutes les informations complémentaires utiles au traitement de l'Anomalie.

Remise à disposition du Service

SECUSERVE prévient le Client dès le retour du Service et envoie, systématiquement, un avis de remise à disposition du Service.

Le Client confirmera le bon fonctionnement du Service.

Si le Client constate que le Service présente encore un défaut, il effectue une demande de vérifications complémentaires.

Un avis de remise à disposition du Service - après résolution d'une Anomalie - doit contenir, quel que soit son mode de communication :

- l'identité de son émetteur, son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail,
- l'identité de son destinataire, son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail,
- une date et une heure,
- les numéros des tickets d'incidents disponibles,
- la référence des Services impactés,
- toute la chronologie des échanges avec l'identifiant de l'intervenant,
- une brève description du dysfonctionnement corrigé.

L'accusé de réception de cet avis doit contenir, outre le rappel des informations de l'avis initial, et quel que soit son mode de communication :

- l'identité de son émetteur, son numéro de téléphone et / ou son adresse e-mail,
- l'identité de son destinataire, son numéro de téléphone et / ou son adresse e-mail,
- une date et une heure,
- la confirmation ou l'infirmité du rétablissement opérationnel du Service.

Fermeture de l'Anomalie

La fermeture de l'Anomalie est constatée par le Client lorsqu'il est établi que le problème est résolu.

Les tickets d'incidents doivent alors passer dans un état "Fermé". La durée de l'indisponibilité du service se terminera à l'heure exacte de mise en production de la Correction Définitive.

Le Client constate que le problème est résolu par un test de bout en bout du service.

ANNEXE A.4

Tarifs et Conditions Applicables au Client de SECUSERVE



Fonctionnalités	e-securemail for Microsoft365	e-securemail PRO	e-securemail Continuity 24x7
Mise en Service	Intégré dans MS365	MX dans DNS	MX dans DNS
Console d'administration multi-administrateurs & multi-domaines	√	√	√
Quarantaine Centralisée et Suivi de Messages	√	√	√
Console Utilisateur et Rapports de Quarantaine	√	√	√
Reporting Interactifs en Ligne et Rapports automatiques	√	√	√
Relais SMTP en entrée et sortie – disponibilité garantie à 100%	√	√	√
Antivirus x 4 – Protection 100% Garantie par contrat	√	√	√
Antispam x 16 - Gestion Spamentiomètre	√	√	√
Anti-Bombing et Attaques en Déni de Service SMTP	√	√	√
Technologie HUMail – anti-phishing/anti-robot	√	√	√
Analyse de Contenu et Contrôle des Attachements	√	√	√
Module MAX : Extracteur automatique de Pièces Jointes vers plateforme externe de stockage/Partage :	√	√	√
ShareCan/oodrive/Dropbox, etc.			
Contrôle de Taille et type de PJ	√	√	√
Gestion des Listes Blanches / Noires personnalisées	√	√	√
Classification	√	√	√
PUB/NEWS/SOCIAL/VIP/PERSO			
Communication avancée : Mentions Légales, UNISign, bandeau Feedback	√	√	√
Conformité règlementaire : Droit à la Déconnexion & RGPD	√	√	√
UNISign Premium (powered by BoostMyMail)	option	option	option
Plan de Continuité de messagerie			
- Hébergement automatique des BALS (30 j flottants) en cas d'indisponibilité du Serveur de Messagerie Principal, en IMAP ou POP			√

Boîte aux Lettres

Définition :

Une boîte aux lettres (BAL) est une adresse unique d'émission et/ou de réception de messages, utilisant le service e-securemail (Rappel : la RFC 5321² définit une adresse électronique comme une chaîne de caractères qui identifie un utilisateur à qui le courrier électronique sera envoyé ou à un emplacement dans lequel le courriel sera déposé. Le terme boîte aux lettres se réfère à ce dépositaire. En ce sens, les termes boîte aux lettres et adresse peuvent être utilisés de façon interchangeable). Une boîte aux lettres est généralement rattachée à un

individu physique, mais peut également être générique (contact, info, drh). Toute adresse ou alias bénéficiant d'un service d'abonnement à une quarantaine individuelle doit être considéré comme une Boîte Aux Lettres. De même, toute Boîte Aux Lettres déclarée comme un « conteneur » de messagerie sur le serveur de messagerie, et ayant la possibilité de recevoir et/ou d'émettre des messages de/vers l'extérieur, doit être comptabilisée dans le cadre du service de filtrage.

Comptabilisation :

Afin de faciliter la comptabilisation des adresses de messagerie protégées et disposant du service de filtrage e-securemail, nous indiquons sur la console d'administration :

- 1) DEST-3M - Nombre de destinataires valides ayant reçu des messages tous les mois sur les 3 derniers mois ;
- 2) DEST-30J - Nombre de destinataires valides ayant reçu des messages sur les 30 derniers jours (peut être source d'erreur si le serveur de messagerie est mal configuré) ;
- 3) SEND-30J - Nombre d'émetteurs de messages sur les 30 derniers jours (pour ceux qui utilisent le service en relais sortant).

A défaut d'un relevé du nombre de BALS émanant du serveur de messagerie (fournit par le client ou le revendeur), c'est l'indicateur 1) DEST-3M qui permettra de quantifier le nombre de BALs protégées par e-securemail.

Les utilisateurs du service e-securemail sont obligatoirement des utilisateurs à titre professionnel. Pour un même domaine, toutes les boîtes aux lettres doivent bénéficier du service e-securemail. Afin de bénéficier du service, les utilisateurs professionnels doivent disposer d'un nom de domaine en propre, qui ne fait pas référence au nom de domaine de leur FAI.

Abonnement

Les prix indiqués sont des prix par BAL, dans la limite d'un volume moyen de mails traités de 300 mails par jour/BAL (au-delà de ce ratio, demandez un devis spécifique).

L'abonnement initial a une durée minimale de un an (12 mois). Il est tacitement reconductible à partir de la date anniversaire. Passée la date anniversaire, l'abonnement pourra être rompu avec un préavis de 2 mois. Des ajustements du prix de l'abonnement sont opérés trimestriellement en fonction du nombre de BALs et sont facturés au Prorata Temporis. Ces ajustements ne tiennent pas compte des variations annuelles inférieures à 10% (à la hausse ou à la baisse).



Tous les services Optimails incluent le service e-securemail

Fonctionnalités	Optimails Basic	Optimails PREMIUM	Optimails SHEX Secuserve Hosted EXchange
Taille initiale des Boîtes Aux Lettres	1 Go	25 Go	De 2 à 60Go
Service e-securemail PRO : relayage SMTP & Filtrage antivirus, antispam, contenu & attachements	√	√	√
Console d'administration en ligne	√	√	√
Sauvegarde et Restauration H-24	1 AN	1 AN	21 Jours
Accès POP3 et Webmail	√	√	√
Accès IMAP	√	√	√
Accès Pronto! (Technologie Flash/HTML5)	√	√	OWA
Redirection et Collecte d'adresses tierces	√	√	√
Gestion de listes de distribution & Alias Illimités	√	√	√
Carnet d'adresse Personnel et d'Entreprise	√	√	√
Agenda Personnel	√	√	√
Contrôle de disponibilité des collaborateurs : Free-Busy		√	√
Collaboratif : Partage de BALs, Agenda, Contacts, Taches...		√	√
Instant Messaging : Messagerie Instantanée sous Pronto ! (Option désactivable)		√	
Mobile BriefCase : Porte Document Virtuel et Coffre-Fort électronique (sous Webmail & Pronto!), (Option désactivable)		1Go	Option : Dossiers Publics OUTLOOK
Synchronisation Multimodes OUTLOOK/Webmail/OWA : Messages, Agenda, Contacts...			√
Accès MAPI : partage sous Outlook des calendriers, Contacts et Boîtes Aux Lettres			NATIF
AirSync : Synchronisation pour Smart Phone via ActiveSync (Messages, Calendrier, Contacts)		√	√

Boîte aux Lettres

Une boîte aux lettres (BAL) est une adresse unique d'émission et/ou de réception de messages, utilisant le service Optimails, quels que soit le nombre d'alias. Une boîte aux lettres est généralement rattachée à un individu physique, mais peut également être générique (contact, info, drh). Les utilisateurs du service Optimails, sont obligatoirement des utilisateurs à titre professionnel.

Pour un même domaine, toutes les boîtes aux lettres doivent bénéficier du service Optimails (en version BASIC, PREMIUM ou SHEX).

Afin de bénéficier du service, les utilisateurs professionnels doivent disposer d'un nom de domaine en propre, qui ne fait pas référence au nom de domaine de leur FAI.

Abonnement

Les prix indiqués sont des prix par BAL. Les abonnements principaux des services Optimails et leurs options doivent portés sur les mêmes périodes.

L'abonnement initial a une durée minimale de un an (12 mois), payable intégralement à la souscription.

Il est tacitement reconductible à partir de la date anniversaire. Passée la date anniversaire, l'abonnement pourra être rompu avec un préavis de 2 mois.

Des ajustements du prix de l'abonnement sont opérés trimestriellement en fonction du nombre de BALs et sont facturés au Prorata Temporis. Ces ajustements ne tiennent pas compte des variations annuelles inférieures à 10% (à la hausse ou à la baisse).

MODE DE FACTURATION ET REGLEMENT

Par défaut, la facturation se fait

- A réception de commande, et sur l'intégralité des mensualités dues (contrat annuels ou pluriannuels)
- Modalités de paiement (cocher la case correspondante) :
 - A réception de facture sur terme à échoir à 30 jours date de facture, et sur l'intégralité des mensualités dues, par année de service, avec engagement sur la durée totale du contrat. Le client reconnaît et accepte l'application d'une clause de pénalité de 10% sur les mensualités restantes de la durée initiale du contrat pour rupture anticipée.

PRESTATIONS OPTIONNELLES

Support Technique (Téléphonique + Email) Niveau 1

SECUSERVE assure un Support Technique Niveau 2 (téléphonique et par email) auprès de ses Revendeurs certifiés, du Lundi au Vendredi, de 9h-12h30 et de 14h à 18h30.

Les clients finaux souhaitant accéder directement au Support de SECUSERVE (Niveau 1 et 2) doivent souscrire un contrat spécifique dont le montant est égal à 15% du prix des services.

Le Support Technique Niveau 1 et 2 porte exclusivement sur les services vendus. Les utilisateurs doivent disposer d'un minimum de formation sur les outils annexes qu'ils utilisent en complément du service (client de messagerie, Navigateur Internet, etc...).

Conseil et Assistance à l'Installation-Migration-Paramétrage

Dans le cadre de ses services, SECUSERVE définit et précise gracieusement avec les clients finaux et ses revendeurs les pré-requis et caractéristiques techniques de ses services. Pour certains cas particuliers ou configurations techniques avancées, SECUSERVE peut assurer une mission de conseil et d'assistance portant sur l'installation, le déploiement, le paramétrage de ses services ou la migration vers ses services (notamment pour Optimails).

Cette prestation est assurée par une équipe de consultants seniors et est facturée en sus de toute autre prestation sur la base forfaitaire suivante :

½ journée Conseil & Assistance = 500 EURO HT
1 journée Conseil & Assistance = 1800 EURO HT