

# Conditions Générales d'Utilisation

Services Maintenance, Assistance, et Gestion

---

## INFORMATIONS SUR LE DOCUMENT

---

Informations sur le document			
Date du document :	10/02/2023	Auteur du document	Luc Berthaud
Date d'impression :	20/02/2023	Version du document	<b>Erreur ! Nom de propriété de document inconnu.</b>
Date de création :	05/12/2021	Auteur de la version	Luc Berthaud
Numéro du document	CG20211205012	Nom fichier	CG20211205012



---

## TABLE DES MATIERES

---

Informations sur le document.....	1
Historique du document.....	2
Table des matières .....	3
Objet.....	5
Définitions.....	5
Principe de couverture par ces CGU .....	5
Prise en charge du matériel et des logiciels .....	6
Couverture et étendue de l'application du contrat .....	6
Limites de couverture.....	6
Prêt de matériel.....	7
Processus de mise en œuvre d'un service .....	8
Classe de matériel - Logiciel.....	8
Définition des classes d'événement.....	9
Surface de l'événement .....	9
Délai d'intervention ou de prise en charge.....	9
Temps de résolution .....	10
Durée et évolution du contrat.....	10
Evolution des prix .....	10
Résiliation du contrat .....	11
Facturation et paiement.....	11
Forfait.....	11
Consommations .....	11
Modalités de paiement .....	12
Paiement par prélèvement automatique .....	12
Paiement par espèces.....	12
Paiement par chèque .....	12
Paiement par virement.....	12
Paiement par carte bancaire, téléphone ou autres supports numériques .....	12
Retard ou défaut de paiement.....	12
Carnet de Santé Informatique.....	12
Maintenance ou maintenance curative .....	13
Prêt de matériel.....	14
Ce qui n'est pas expressément pris en charge.....	14
Maintenance palliative.....	14
Maintenance curative .....	14
Limitation d'intervention .....	15
Surveillance, maintenance préventive, Assistance .....	15
Antivirus.....	15

Sauvegarde.....	16
Restauration.....	17
Sécurisation.....	17
Prestations.....	17
Surveillance systématique.....	18
Surveillance conditionnelle.....	18
Maintenance prévisionnelle ou évolutive.....	18
Surveillance des utilisateurs.....	19
Prêt de matériel.....	19
Ce qui n'est pas pris en compte.....	19
Les logins – mot de passe.....	19
Informations nominatives - RGPD.....	20
Qualité de service et pénalités.....	20
Restitution des équipements.....	21
RECLAMATIONS et DIFFERENDS.....	21
CESSION.....	21
Divers.....	21
Table de conversion de classe.....	22
Table des fonctionnalités comparées.....	24

---

## OBJET

---

1. Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service de BLConseils , ont pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, applicables aux services de maintenance, assistance et gestion fournis par BLConseils .
2. Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.
3. BLConseils met en place à l'attention de ses clients un ensemble de services permettant de tenir un équipement ou un ensemble d'équipement dans un état fonctionnel ou d'en assurer l'évolution parallèlement à celle de l'entreprise ou des technologies et du paramétrage.
4. Afin de servir au mieux l'ensemble des clients en fonction des services, BLConseils a mis en place le SLA (Service Level Agreement).
5. L'ensemble de ces services sont découpés en 4 classes fonctionnelles inclusives et peut s'appliquer à chaque appareil ou un ensemble d'appareils.

---

## DEFINITIONS

---

**Client** : Personne morale ou physique qui signe le contrat d'application du service.

**Disponibilité** : pourcentage du temps que le service prévu dans le contrat est réellement accessible et utilisable sur une période définie pouvant être par exemple hebdomadaire ou mensuelle.

**Fiabilité** : fréquence à laquelle le service prévu est retiré ou échoue sur une période définie. On définit par exemple un nombre d'échecs par semaine.

**Fonctionnalité** : Ensemble de programmes, drivers, module permettant de réaliser une fonction particulière et parfaitement définie. Par exemple : La division est une fonctionnalité.

**Temps de résolution (serviceability)** : durée du temps disponible qui est perdu entre le moment où la défaillance du service apparaît et le rétablissement du service. Par exemple, le pourcentage d'échecs par semaine ne durant que 30 minutes suivant sa signalisation.

**Temps de réponse** : délai entre le moment où la demande de service a été effectuée et celui auquel la réponse est obtenue. Il peut être mesuré soit en temps de transfert, soit en temps de cycle.

**Satisfaction utilisateur** : permet de mesurer la performance perçue par rapport à celles qu'ils attendaient. Elle est le plus souvent appréciée par sondage en utilisant un processus qui se répète et qui change d'orientation au fil du temps.

**Panne** : Le logiciel ou le matériel ne fonctionne plus. Son critère d'évaluation est la disparition de toute interaction entre la machine ou du logiciel et son environnement.

**Dysfonctionnement** : Le logiciel ou le matériel continue de fonctionner mais les résultats ou les interactions ne sont pas celles habituellement fournis. Un dysfonctionnement peut toucher tout ou partie d'un appareil ou d'un logiciel.

**Logiciel indésirable** : Il s'agit de tout logiciel fonctionnant en permanence ou non qui n'a pas été installé volontairement sur une machine. Les résultats de ces logiciels peuvent être multiples allant du pseudo positif au désastre. Sont compris dans ces indésirables, les optimisateurs, les virus, les ransomwares, les malwares, les pop-ups, etc...

---

## PRINCIPE DE COUVERTURE PAR CES CGU

---

1. Le contrat comprend la description spécifique à celui-ci, les annexes spécifiant les éléments couverts par le contrat, les Conditions Générales de Ventes, la Brochure Tarifaire et ces CGU. Le contrat pour sa partie spécifique, devra être daté, localisé, signé et accepté totalement et sans limitation. Si le Client est une personne morale, le contrat devra avoir en sus le cachet de cette personne morale et la fonction du signataire ayant autorité à engager la société. Même si elles ne sont pas signées, les Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) sont réputées avoir été portées à la connaissance du signataire du contrat.
2. Le contrat liant le Client et BLConseils ne peut être applicable que si le Client est à jour de ses règlements à la date d'un événement relevant de l'application du contrat, de l'application de ces clauses de Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

3. Dans ces conditions générales d'utilisation, il est fait appel à différents contrats. Ces contrats sont de type pyramidal. Le contrat supérieur reprend les contrats en dessous de lui pour les inclure dans son cadre d'application. Les points des contrats inférieurs peuvent élargis ou corrigés dans leur prise en charge.
4. Par défaut, le Client est seul responsable de ses actes, actions ou modifications. Aussi, si une panne ou un dysfonctionnement apparaît à la suite d'une modification, création ou destruction d'élément physique ou logiciel effectuée pas le Client, BLConseils ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des actes du Client.

## Prise en charge du matériel et des logiciels

---

1. La prise en charge ne peut se faire que sur la simple décision d'acceptation de BLConseils suite à la demande du Client.
2. Le Client devra fournir tous les documents nécessaires à BLConseils pour que BLConseils évalue de façon objective les risques pris.
3. Les appareils neufs (moins d'une semaine), logiciels fraîchement installés (moins de 2 semaines) et tout ce qui est fournis par BLConseils devant être pris en charge par ce contrat de service, seront pris en charge immédiatement après fourniture par le client : des schémas, configuration de son système informatique et des comptes (login/mot de passe) d'administration du système.
4. Tous les autres cas ne répondant pas aux points précédents devront faire l'objet d'un audit d'agrément pour être pris en charge. Si l'audit ne donne pas une réponse positive, une proposition de mise à niveau sera faite afin que l'équipement ou le logiciel soit pris en charge par BLConseils .
5. Un appareil ou un logiciel peut être pris en charge avec des clauses spécifiques d'exclusion. Si le Client n'accepte pas ces clauses à quelque moment de la vie du contrat, le Contrat est annulé de fait. Par exemple, une machine n'étant plus fabriquée, BLConseils peut indiquer que la recherche de pièces sera facturable.
6. Le Client accepte que, pour prendre en charge son matériel et/ou logiciels, BLConseils installe des agents ou des sondes soit sur son réseau soit sur les appareils. Il accepte aussi que ces sondes ou agents scannent son réseau dans toute son étendue afin de découvrir de nouveau matériel et d'en extraire les paramètres ou configurations dans le respect des règles RGPD. A cette fin le protocole SMNP, pour le principal, peut être utilisé.
7. Le Client accepte, pour sa prise en charge, que BLConseils remonte des informations ou des mesures de système du Client afin de pouvoir mieux gérer et réaliser les prestations souscrite.
8. Le Client doit avertir de son refus ou de ses réserves pour la mise sous surveillance de son système informatique en justifiant sa décision. Dans ce cas, BLConseils ne pourra être tenu pour responsable si BLConseils n'a pas accès aux équipements pouvant être la source d'un problème ou devant être paramétré.
9. Le Client s'oblige à communiquer à BLConseils tous les éléments de contrainte de sécurité comme, par exemple, la fabrication possible d'explosif, de matières dangereuses pouvant être manipulées via le système informatique. De même, toutes les données sensibles circulant sur le système émanant d'autres systèmes comme les pointeuses, alarmes, etc... nécessitant la mise en place par BLConseils de protocoles spécifiques.

## Couverture et étendue de l'application du contrat

---

1. Chaque appareil, logiciel ou personne couvert par le contrat (quel que soit le niveau de couverture) devra être identifié et identifiable de façon unique. La prise en charge par BLConseils ne pourra se faire sans cette identification concordante avec la réalité. Par exemple : lors d'un appel, le numéro de service fournit à BLConseils devra être conforme à l'appareil dont le numéro de service est stocké dans le CSI (voir Processus de mise en œuvre d'un service)
2. Si un contrat couvre habituellement des appareils d'un Client, les nouveaux appareils ou remplaçant, ne seront pris en charge que s'il est pris un contrat les couvrants individuellement. Si un appareil vient en remplacement d'un déjà couvert, ce dernier sera enlevé de la liste des appareils couverts. La couverture de ce dernier sera remboursée par avoir au prorata temporis de la durée restante. Cet avoir servira à couvrir le montant du contrat du nouvel appareil.
3. Chaque contrat est individuel, cependant, pour des raisons de simplification et de vitesse de traitement, il sera signé un seul contrat. Dans celui-ci une annexe fera état de la liste des appareils, logiciels devant être pris en charge. Cette annexe subira un avenant pour chaque modification du parc, en particulier lors d'ajout ou d'échange d'appareil devant être couvert.

## Limites de couverture

---

1. Par le présent contrat, le Client accorde à BLConseils le fait de pouvoir intervenir de façon directe ou indirecte sur ses équipements. Si cet accord n'est pas formulé expressément par écrit lors de la signature de la partie spécifique, alors BLConseils ne pourra faire ses interventions et sera par conséquent déchargé de tout manquement aux prestations et couvertures dudit contrat.

2. Le contrat ne couvre en aucun cas les pièces (il est entendu par pièces les éléments matériels ou logiciels nécessitant un achat) nécessaires à la réalisation du contrat. Celles-ci feront toujours l'objet d'un devis pour la partie pièce nécessaire.
3. Si les équipements ne sont pas accessibles, BLConseils ne pourra faire ses interventions et sera par conséquent déchargé de tout manquement aux prestations et couvertures dudit contrat.
4. Sauf clauses contraires ou spécifiques, les interventions seront réalisées durant les jours et horaires ouvrables à savoir du lundi au jeudi de 9h00-12h30 :14h00-18h00 et le vendredi 9h00-12h30 :14h00-17h00.
5. S'il manque des éléments d'accès aux équipements, le Client devra fournir un identifiant/mot de passe (communément et repris ci-après en login/password) ayant un accès administrateur sur l'ensemble des parties sous sa responsabilité. BLConseils devra changer le password afin que seul BLConseils le connaisse.
6. Si aucun anti-virus n'est en place et/ou que celui-ci a été arrêté avant la phase de cryptage ou de destruction des données lors de l'attaque d'un virus, d'une intrusion ou assimilé, la couverture par quelque contrat est perdue.
7. Si les comptes utilisateurs ordinaires des systèmes du client sont de type administrateur ou ayant la capacité à installer un logiciel ou à modifier les paramètres du système ou à naviguer partout dans le système avec possibilité de modifier, créer ou effacer des fichiers, sauf contrainte impérative délivrée par un prestataire tiers qui prendra en charge les remises en état, la couverture par quelque contrat fournie par BLConseils est perdue.
8. A la demande du client, les utilisateurs pourront avoir accès à un compte leur permettant d'installer un logiciel dans leur environnement personnel. S'il est reconnu que le compte est fréquemment utilisé pour un usage ordinaire, alors toute garantie et responsabilité de BLConseils ne pourra être engagée.
9. Si le firewall de la machine ne peut être activée, il conviendra que cela soit justifié. Comme pour le logiciel d'antivirus, si le firewall a été arrêté avant l'intrusion, que cela soit par un logiciel ou une personne, la couverture par le contrat est perdue.
10. Toutefois, si une opération permettant de corriger les exclusions des points 6, 7 et 9, alors une période de grâce est accordée si une date de réalisation a été mise en place. En aucun cas, cette date ne devra être supérieur à la date de signature du contrat octroyant la couverture augmentée d'un mois.

## Prêt de matériel

---

1. BLConseils fournit dans le cadre de ce contrat un service de prêt gratuit de matériel afin de permettre une reprise rapide des fonctionnalités perdues couvertes par ce contrat.
2. Le type de matériel pouvant faire l'objet d'un prêt est dépendant du niveau de couverture. Se reporter à la rubrique correspondante dans le niveau de contrat contracté.
3. L'obtention d'un appareil de prêt est fonction des disponibilités de machine équivalente en stock. BLConseils possède un certain nombre de pièces de rechange/détachées mais ne saurait être tenu pour responsable si plus aucun appareil n'était disponible.
4. Le délai d'obtention d'un appareil de prêt est de 4h par suite de la signature du contrat de prêt.
5. Si le délai prévisible de remise en service est supérieur à une journée ouvrable, prise en charge de la garantie constructeur exclus ainsi que le délai de prise en charge de BLConseils, alors BLConseils prêter une machine sur laquelle il sera possible de travailler. Par exemple : Le délai d'intervention du constructeur en cas de panne est de J+2. Le délai d'intervention est de 0h30 et l'appel à lieu le vendredi soir à 12h55. Le délai prévisible est donc mercredi matin. Si le mercredi à 12h00 le serveur n'est toujours pas fonctionnel, alors BLConseils prêter un serveur similaire au plus tard à 17h.
6. Si l'appareil en panne est virtualisé, alors BLConseils fera le transfert vers la machine de prêt.
7. Si l'appareil n'est pas virtualisé, alors BLConseils prêter une machine en configuration de base au moment de l'achat de celui-ci. L'installation des logiciels du Client et le transfert des données sera réalisé après devis accepté. Les données pourront être remontées avec la sauvegarde fournie par le Client.
8. En cas de mise en œuvre de cette facilité de prêt, une assurance permettant de couvrir ce prêt de matériel avec la prise en charge de toutes les conséquences de possession, de fonctionnement de ce matériel est obligatoire. Cette assurance devra couvrir aussi le vol et la détérioration du matériel, que ces événements soient ou non le fait du Client, ces subordonnés, sous-traitant ou ses propres clients.
9. Si le Client peut fournir cette assurance, il devra présenter un certificat émanant de son assureur indiquant clairement l'ensemble des garanties couvrant le matériel prêté.
10. Si le Client n'a pas d'assurance, BLConseils proposera une assurance permettant une telle couverture. BLConseils ne pourra pas être responsable du coût de cette assurance proposée qu'il faut considérée comme une aide au Client dans ses obligations et non une imposition faite au Client.

11. Avec l'ensemble des éléments fournis avant le prêt du matériel, avec les coûts connexes pour le Client et les éléments techniques de perte de performances éventuelles, ou d'assurance, le Client décidera seul de mettre en œuvre ou non cette possibilité que BLConseils lui offre.

---

## PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE

---

1. Le Client appelle BLConseils au numéro +33 972146385 (numéro non surtaxé) lors du constat de la panne ou du dysfonctionnement ou de sa demande. L'opérateur prendra en compte sa demande ainsi que les éléments principaux du problème : poste, logiciel, n° d'appareil(s) concernés, nom, prénom de l'appelant, numéro de téléphone pour rappel et adresse mail. Il prendra en compte le nombre de personnes touchées par l'incident. Un numéro de dossier lui sera communiqué afin de pouvoir suivre l'incident ou communiquer de plus amples informations ou une évolution.
2. Le Client peut prendre contact par email à [support@blsystemes.com](mailto:support@blsystemes.com). Dans son email, le sujet doit indiquer un titre à la demande ou la panne, du style « Le mail ne fonctionne plus sur mon poste ». L'utilisateur doit indiquer quelle personne doit être contactée ainsi que le numéro de téléphone de contact ainsi qu'une description succincte du problème ainsi que le nombre de personnes impactées. En retour, un numéro de dossier sera retourné. Il sera toujours possible de communiquer par mail grâce à ce numéro. Pour cela, il conviendra de mettre celui-ci entre crochets en tête de sujet. Si vous êtes déjà enregistré dans le système, votre demande vous sera directement attribuée.
3. Si c'est la première fois que la personne contacte le service technique de BLConseils, il lui sera demandé en plus des éléments de contact dont son email, le nom et prénom de la personne pouvant identifier son autorisation à contacter le service de BLConseils Informatique. Il lui sera alors communiqué le moyen de se connecter au CSI et de suivre ses tickets.
4. Suivant le SLA (Service Level Agreement), un technicien (ou ingénieur) rappellera le demandeur pour pouvoir traiter le problème.
5. Une analyse est réalisée sur le problème rencontré. Une solution est éventuellement trouvée. Elle peut faire appel au fabricant de l'appareil, à sa garantie, etc...
6. Le technicien peut être amené à prendre la main sur le système en panne. Dans ce cas, l'utilisateur doit tout mettre en œuvre pour que cette prise de contrôle se fasse sans restriction de temps.
7. Le technicien peut être amené à faire rapatrier l'appareil. Dans ce cas de figure, BLConseils pourra mandater un transporteur ou un coursier pour venir récupérer l'appareil. Le Client devra emballer l'appareil afin que celui-ci soit protégé des chocs.
8. Le technicien peut être amené à se déplacer dans les locaux du Client s'il estime que l'opération sera plus rapide que de traiter dans les locaux de BLConseils
9. La solution est mise en œuvre. Si celle-ci corrige le problème et que l'appareil ou le logiciel est de nouveau fonctionnel, alors le ticket est résolu. Un avertissement est envoyé au demandeur afin qu'il valide la solution. Si celui-ci valide la solution ou qu'aucune réponse n'est donnée dans les 7 jours, le ticket est alors clôturé.
10. Si le fabricant doit intervenir, BLConseils assistera le service de maintenance du fabricant. Le temps nécessaire au fabricant ne pourra être pris en compte dans celui d'intervention de BLConseils. Une fois l'intervention clôturée par le fabricant, BLConseils pourra alors continuer son intervention.
11. Les délais dus à l'impossibilité de prendre rendez-vous de la part du Client dans des délais courts, ne seront pas décomptés des délais de réalisation.
12. Chaque grande étape seront consignées dans le Carnet de Santé. Celui-ci accessible par l'utilisateur et le dirigeant de l'entreprise du Client, ils pourront alors consulter l'ensemble des opérations et des temps.
13. L'utilisateur pourra valider la solution mise en place et/ou répondre à une courte enquête de satisfaction. Dans tous les cas, les tickets sont résolus sont automatiquement clôturés au bout de 7 jours.

---

## CLASSE DE MATERIEL - LOGICIEL

---

Le matériel est réparti en classe qui permettent de mettre en place la tarification. Cette classification peut évoluer avec le temps et les évolutions technologiques. Cette évolution sera notifiée au Client sous forme d'avenant. Le client est libre d'accepter ou non cette évolution. Si celle-ci est refusée, l'appareil ou le matériel sera alors retiré de la liste des appareils sous contrat. Cela fera l'objet d'un avenant au contrat.

Classe	Description
<b>Serveur</b>	Serveur physique (sauf Hyperviseur pris en charge avec la première VM), serveur virtualisé, supervision réseau (matériel et logiciel), NAS avec applicative(s), Docker
<b>Réseau</b>	Firewall, Switch manageable, Box, Serveur simple (hors AD), Wifi (hors box et Firewall), NAS Sauvegarde, NAS partage fichier
<b>Poste</b>	Poste de travail, tablette, ordinateur portable
<b>Divers matériels</b>	Imprimante, box sans contrôle de BLConseils, Client léger, Onduleur, tout sauf matériels non paramétrable
<b>Assistance</b>	Logiciel, messagerie, utilisateur (en plus du nombre de poste)

Le tableau ci-dessus n'est qu'une approche. La définition exacte se trouve en annexe de ces CGU.

## DEFINITION DES CLASSES D'ÉVÉNEMENT

Afin de permettre une intervention rapide et fiable pour le Client, BLConseils définit des classes d'événements permettant de définir un niveau d'urgence

Le tableau ci-dessous permet de définir ces niveaux. Leur définition complète peut évoluer et sont consignées en Annexe.

Classe	Description
<b>Bloquante</b>	La machine ne fonctionne plus du tout. Elle peut s'allumer mais il n'y a aucun fonctionnement de celle-ci. Sollicitée dans son fonctionnement externe, elle ne répond jamais ce qui est attendu.  Le logiciel ne fonctionne plus du tout. Il ne démarre plus ou ne réagit plus du tout aux sollicitations alors qu'il a réussi à démarrer.
<b>Majeure</b>	La machine ou le logiciel fonctionne mais au moins une fonction normalement opérationnelle ne répond plus. Il n'y a pas de solution de contournement.
<b>Mineure</b>	La machine ou le logiciel fonctionne mais au moins une fonction normalement fonctionnelle ne répond plus. Il existe une solution de contournement.
<b>Demande</b>	Une modification, création, suppression d'une configuration, l'installation ou la suppression d'un logiciel ou d'un matériel sur un poste de travail, tablette, ordinateur portable

## SURFACE DE L'ÉVÉNEMENT

BLConseils définit deux classes de surface d'événement. La classe individuelle où seule une machine ou utilisateur est impacté et la classe groupe dans le cas de plus d'une machine ou utilisateur impacté. Si personne n'est impacté, alors il n'y a pas d'événement.

## DELAI D'INTERVENTION OU DE PRISE EN CHARGE

- Le temps de prise en charge est le temps qui s'écoule entre le moment du signalement de l'incident ou de la demande chez BLConseils et le début de l'intervention, c'est-à-dire le moment où BLConseils commence à travailler sur la résolution de l'incident ou de la demande.
- Nous trouverons ci-dessous le tableau des délais d'intervention en fonction de la classe de matériel/logiciel, de la classe d'événement et de la surface de l'événement.

Classe	Utilisateurs impactés >1				Utilisateurs impactés = 1			
	Bloquant	Majeur	Mineur	Demande	Bloquant	Majeur	Mineur	Demande
<b>Serveur</b>	0h30	1h00	4h00	2J	1h00	2h00	6h00	2J
<b>Réseau</b>	0h30	1h00	4h00	2J	1h00	2h00	6h00	2J

Classe	Utilisateurs impactés >1				Utilisateurs impactés = 1			
	Bloquant	Majeur	Mineur	Demande	Bloquant	Majeur	Mineur	Demande
<b>Poste</b>	NA	NA	NA	3J	1h00	2h00	4h00	1J
<b>Divers</b>	1h00	1h00	4h00	1J	1h00	2h00	6h00	2J
<b>Assistance</b>	1h00	1h00	4h00	1J	1h00	2h00	6h00	2J

## TEMPS DE RESOLUTION

1. Le temps de résolution est le temps nécessaire à remettre le système ayant fait l'objet d'un événement à partir de son signalement. Ce temps ainsi défini sera allongé du temps de résolution des intervenants extérieurs nécessaires à la résolution de l'événement. Il ne s'agit donc que du temps de résolution uniquement dépendant de BLConseils . Par exemple : Une machine tombe en panne. BLConseils s'engage à la remettre en fonctionnement en J+2. BLConseils détermine que la machine étant sous garantie, elle nécessite l'intervention du fabricant. Le Client a pris une garantie avec un engagement J+2 chez ce fabricant. L'engagement complet sera de J+4. Si le fabricant met 4 jours, il ne pourra être reproché à BLConseils les 6 jours de résolution mais l'éventuel dépassement des 2 jours imputables à BLConseils.
2. Après un temps d'analyse, un délai de remise en état est donné à titre indicatif au client pour résoudre le dysfonctionnement.
3. Il ne peut être reproché à BLConseils le temps mis par les autres prestataires avec ou sans dépassement.
4. En cas de nécessité de commander des pièces ou de restaurer le système, le temps d'obtention ou de réalisation ne peut être imputé à BLConseils . BLConseils tente de maintenir en stock les pièces les plus courantes en cas de fin de garantie de l'objet ayant l'événement.
5. En cas de prêt de matériel, la durée pendant laquelle le matériel d'origine n'est pas remis en service ne peut être pris en compte dans le temps de résolution.
6. En cas de force majeure ou d'impossibilité à résoudre l'événement, BLConseils ne pourra être responsable du dépassement engendré si l'explication est donnée au Client.

## DUREE ET EVOLUTION DU CONTRAT

1. Le contrat est signé pour une période d'un an à compter de la date de la première facture et/ou de la signature du contrat.
2. Il est tacitement reconductible sur une période d'un an à l'échéance de celui-sauf demande de résiliation.
3. Le contrat peut être modifié par avenant. Des objets devant être pris en considération peuvent être ajoutés au contrat ou ceux ne devant plus y être présent enlevés du contrat. Les éléments retirés du contrat, quelle qu'en soit la raison, subiront les règles de résiliation de contrat.
4. Ces modifications doivent être inséré dans un avenant qui sera daté avec ou non les références de l'article « Evolution des prix ». Le prix total du contrat sera calculé impérativement grâce au principe suivant : Mise à jour du prix de chaque élément conservé dans l'avenant suivant le paragraphe « Evolution des prix » (les dates étant l'ancien avenant ou le contrat d'origine) et ajout des nouveaux éléments au tarif du jour.

## EVOLUTION DES PRIX

Sauf clause particulière, le contrat verra ses prix réévalués suivant le principe suivant :

1. Indice utilisé : « Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008 », série 001565183
2. Date de référence (DR) : La date de référence du contrat sera la dernière date de modification du contrat par avenant. Dans le cas d'un contrat mono-produit ou lors du contrat initial, il s'agit de la date de signature du contrat.
3. Prix de référence (PR) : C'est le dernier prix connu du contrat. Dans le cas d'un contrat mono produit, il s'agit de la valeur du contrat. Dans le cas d'un contrat multiéléments, le prix de référence sera celui calculé sur le dernier avenant.

Si le Prix de Référence (PR) n'est pas présent sur le dernier avenant, il faudra reconstituer celui-ci en fonction des règles d'ajout et de suppression.

4. Base de référence (BR) : Le dernier indice connu (mois, année, valeur) qui sera consigné dans le contrat signé par le Client, ou, s'il n'est rien consigné, la valeur de l'indice au mois et année de signature du contrat moins 6 mois. Exemple : Rien n'est consigné et le contrat a été signé en décembre 2019. La référence sera la valeur en juin 2019.
5. Base de calcul (BC) : Si le dernier indice connu (mois, année, valeur) de référence a été consigné dans le contrat, alors l'indice de calcul utilisé sera le dernier indice connu à la date anniversaire du contrat. Si rien n'a été consigné dans le contrat, alors sera utilisé la valeur de l'indice au mois et année anniversaire de signature du contrat moins 6 mois.
6. La formule de calcul sera celle-ci : Nouveau tarif = (PR à DR) x BR / BC

---

## RESILIATION DU CONTRAT

---

1. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trois mois avant la date anniversaire.
2. Sauf contrat unique, la résiliation du contrat se fait individuellement pour chaque élément couvert par celui-ci.
3. Dans le cadre d'un contrat unique avec Annexe Descriptive, la résiliation du contrat provoquera la résiliation de l'ensemble des prestations couvrant l'Annexe Descriptive.
4. Le Client ou BLConseils peuvent mettre fin au(x) contrat(s) à la suite du non-respect par l'autre partie de ses engagements ou obligations. Dans ce cas de figure, après lettre recommandée spécifiant le ou les engagements, obligations non respectées, puis réponse (sous 15 jours ouvrés) de l'autre partie, le Client ou BLConseils pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Un préavis d'un mois sera alors respecté.
5. Lors de la résiliation du contrat, BLConseils détruira autant que possible tous les accès qu'elle possède. Le compte sera remplacé par un autre compte avec un mot de passe. Lorsque le Client a repris la main sur son parc, il lui reviendra de changer tous les mots de passe afin que BLConseils ne puisse plus y accéder.
6. En cas de résiliation et quel qu'en soit le motif, sera signé une lettre de transfert de responsabilité entre BLConseils et le Client. A partir de ce moment, BLConseils n'est plus responsable du système et il ne pourrait lui être reproché quoique cela soit.

---

## FACTURATION ET PAIEMENT

---

1. L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros HT.
2. Il convient d'appliquer sur ce prix, les taxes et autres impôts collectés par BLConseils pour le compte de l'Etat.

### Forfait

---

1. Le prix du forfait permettant de mettre en œuvre les services conformément au devis dûment accepté, est payable d'avance.
2. Sauf spécification particulière, le forfait annuel est dû à la signature.
3. Dans le cadre de forfait contenant des consommables forfaitisés de quelque nature, en cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle de ces consommables, la facturation mensuelle reste inchangée.
4. En cas d'inscription en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis. Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

### Consommations

---

1. Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, déplacements particuliers, prestations d'assistance spécifiques, frais d'intervention...) qui ne sont pas pris en charge par le contrat, sont payables à terme échu.
2. Ces consommations feront l'objet d'une facturation particulière en cas de prélèvement par BLConseils pour la partie forfaitée du Contrat.
3. Avec l'accord du Client et en cas de prélèvement mensuel, il sera possible de faire une seule facture qui sera prélevé directement.

## Modalités de paiement

---

Par défaut, le mode de paiement sera le prélèvement automatique.

### Paiement par prélèvement automatique

1. BLConseils procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte du Client au plus tard le 10 du mois.
2. Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par BLConseils . Il appartient au Client d'informer son établissement bancaire au moment de la signature du contrat et de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à BLConseils .
3. Si le montant mensuel d'échéance à prélever par BLConseils est inférieur au prix mensuel du forfait, BLConseils pourra ne pas effectuer de prélèvement et le reporter sur l'échéance suivante. BLConseils pourra prélever à tout moment sur le compte bancaire ou postal de l'Usager toute somme correspondant à la facture en cours dont le montant serait supérieur à 45 euros TTC.

### Paiement par espèces

1. Le paiement en espèces n'est pas accepté par BLConseils sauf pour un montant inférieur à 10€
2. Si le règlement par espèce pour un montant inférieur à 10€ est voulu par le Client, ce dernier devra se déplacer à ses frais au siège de BLConseils..

### Paiement par chèque

3. Le paiement par chèque est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.
4. Il appartient au Client de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant foi) en envoyant son chèque libellé à l'ordre de BLConseils et en mentionnant au dos du chèque son numéro de Client et son Numéro de facture, à l'adresse suivante : BLConseils, 2 rue Amédéo Modigliani, 33270 FLOIRAC

### Paiement par virement

1. Le paiement par virement est accepté mais ne présume pas d'un report d'échéance.
2. Il appartient au Client de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant foi) en effectuant son règlement en spécifiant, dans le libellé de l'écriture accompagnant le virement, le numéro de la facture.

### Paiement par carte bancaire, téléphone ou autres supports numériques

1. Si le moyen de paiement n'est pas listé dans cette partie « Modalités de paiement », il ne peut être utilisé. BLConseils s'efforce de suivre les évolutions techniques dans le domaine et il est possible que le mode paiement, demandé par le Client, puisse être mis en activité.

### Retard ou défaut de paiement

2. Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement donnant lieu à la procédure décrite ci-dessous.
1. Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi au Client d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au service de ce présent contrat sera suspendu puis le contrat sera résilié dans les 10 jours suivant cet arrêt.
2. Des pénalités de retard pourront être facturées au Client à compter de la suspension des services, conformément aux mentions figurant sur la facture.

---

## **CARNET DE SANTE INFORMATIQUE**

---

1. BLConseils met à la disposition du client, un carnet de santé informatique (CSI par la suite). Le CSI contient tous les éléments portés à la connaissance de BLConseils sur le parc du client.
2. Chaque élément stocké (un appareil, un logiciel, un ticket, une intervention, etc...) est identifié par un numéro de série unique (aussi appelé numéro de service ou NS) pour la classe utilisée (ordinateur, appareils réseaux, etc...)

3. L'ensemble des connaissances sur le parc informatique du Client peut-être soit remonté automatiquement par des sondes déposées après installation sur des équipements, soit automatiquement de façon indirecte par le biais des sondes déjà en place, soit manuellement par la création de fiche et l'inscription de données collectées manuellement.
4. Le client reçoit un login administratif qui lui permettra d'accéder à toutes les données auxquelles il peut avoir accès. Il n'est pas fourni de mot passe. Le client doit se rendre sur le site de gestion et suivre la procédure d'oubli de mot de passe. Par cette procédure, il entrera son mot de passe connu de lui seul.
5. Le système utilise un algorithme de cryptage/hachage du mot de passe qui n'est pas réversible. En conséquence, personne ne connaît le mot de passe en dehors de la personne.
6. Avec ce login administratif, il peut accéder à toutes les données concernant son entreprise ou lui-même. Il a la possibilité de les modifier ou de les détruire.
7. Si le client détruit ou modifie des données, il est seul responsable des conséquences de ses actions. Il ne pourra être reproché à BLConseils de ne pouvoir exécuter une tâche nécessitant des données ayant été effacées ou modifiées de façon incorrecte par le client.
8. Avec ce login administratif, il peut créer des utilisateurs et leur assigner un périmètre d'accès dans l'espace alloué au client. Ces utilisateurs pourront à minima faire des demandes d'assistances et suivre leurs évolutions.
9. Une fois connecté, un utilisateur aura accès à une aide en ligne lui permettant de connaître et utiliser les fonctions disponibles.
10. Le CSI est fourni en l'état. Compte tenu de l'accès à celui-ci par de nombreuses personnes, il n'est pas possible de mettre en cause la responsabilité de BLConseils sur le seul fait d'utilisation de ce logiciel. Pour que cette responsabilité soit, il faudra démontrer avec certitude que la cause des conséquences imputées à BLConseils est bien celle de BLConseils .
11. Le CSI possède un ensemble d'outils permettant le traçage des connexions et des actions des utilisateurs. Ces logs de fonctionnement servent pour analyser les bugs du logiciel ou en cas de malveillance pour retrouver l'origine de la malveillance.
12. Le CSI stocke des mots de passe afin de permettre les accès aux différents équipements. Ces mots de passe ne sont accessibles que par les personnes habilitées à consulter, créer ou modifier les mots de passe.
13. Les mots de passes stockés dans le CSI sont cryptés par une clé de hachage. Cette clé de hachage est inconnue de tous et est ne peut être retrouvée sans la phrase de cryptage de création.
14. L'ensemble des données sont stockées dans une base de données et un répertoire pour les documents. Le système est inaccessible depuis l'extérieur sauf à utiliser une connexion SSH avec un certificat et un login/password en la possession de BLConseils .
15. Pour les besoins du CSI, BLConseils installe chez le Client une ou plusieurs sondes logicielles. Ces sondes remontent des informations sur la composition des systèmes. En aucun cas, elles remontent des informations personnelles. Le Client peut s'opposer à la mise en place de ces sondes mais ne pourra reprocher à BLConseils de ne connaître la composition du par cet de pouvoir réaliser les opérations de maintenances.
16. Les données fournies par la remontée sont cryptées de bout en bout suivant le principe SSL.

---

## MAINTENANCE OU MAINTENANCE CURATIVE

---

Par la suite le terme de « Maintenance » employé seul fera référence à cette partie des CGU.

1. Le contrat de Maintenance ne pourra intervenir que lorsque l'appareil ou le logiciel est couvert par un contrat à jour de ses cotisations pour la période durant laquelle la panne se produit.
2. Le contrat de Maintenance ne pourra intervenir que lorsque l'appareil ou le logiciel couvert par ce contrat, est en panne total (plus aucun fonctionnement ou fonctionnement incohérent ou non maîtrisable) ou une panne partielle (le fonctionnement est partiellement assuré et les fonctions demandées ne retournent pas les valeurs attendues habituellement retournées).
3. Le contrat de Maintenance ne peut s'appliquer que sur un appareil qui peut être remis en fonctionnement. Un appareil dont des organes sont en panne définitive et qui ne peuvent être échangés par un organe d'origine, compatible voir, avec accord explicite du client prenant sur lui les risques de panne à court termes, un matériel d'occasion, n'engagera pas la responsabilité de BLConseils sur un quelconque principe de réparation non réalisée. Par exemple, une alimentation est en panne et ne peut être changée car introuvable (pièce d'origine, compatible ou d'occasion). La machine sera considérée comme non réparable. BLConseils sera donc déchargé de la réalisation de ses obligations au titre de ce contrat.

4. Le service de Maintenance s'efforce de remettre en marche le système. Il est possible que cette remise en fonctionnement n'aboutisse pas, non pas parce que le matériel est défectueux mais parce que la configuration est trop endommagée. Dans ce cas, le système sera remis en configuration d'origine.
5. En cas de destruction ou perte de données à la suite de la réinstallation ou aux correctifs mis en place pour réparer l'appareil, les données seront restaurées à partir de la sauvegarde fournie par le Client.
6. En cas de destruction du système par un ransomware ou d'un système de cryptage, la garantie est acquise pour remettre en place les données présentes sur la sauvegarde que le Client fournira à BLConseils .
7. En cas d'intrusion sur le système du Client ou d'une machine sous contrat, le Client se conformera strictement aux procédures fournies par BLConseils et effectuera les démarches qui lui incombent auprès des autorités compétentes. En cas de refus, il ne saurait être reproché à BLConseils une quelconque négligence et des retards ou une impossibilité de remplir les termes du présent contrat.
8. Dans le cadre de ce contrat, le Client est en charge des tâches et autres actions ne relevant pas de la Maintenance. A ce titre, toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement de son informatique relèvent uniquement de lui. S'il le désire et à sa demande, il peut déléguer ces tâches à BLConseils à la suite d'un devis spécifiant les tâches à réaliser.

## Prêt de matériel

---

1. Seuls les matériels du type serveur et switch manageable peuvent être couverts par cette facilité proposée par BLConseils.

## Ce qui n'est pas expressément pris en charge

---

Les éléments suivants restent à la charge du client, mais il peut demander un devis pour une réalisation ponctuelle ou permanente.

1. Les mises à jour ne sont pas prises en compte dans les contrôles et réalisations faits par BLConseils . Ces mises à jour peuvent être matériel (le BIOS par exemple), Operating System (Windows par exemple), drivers (Imprimante par exemple), logiciel (Pack Office par exemple)
2. La sauvegarde des données. Que cela soit en flot habituel ou à la demande, ces opérations ne sont pas du ressort du contrat de maintenance mais pourront faire l'objet d'un devis complémentaire.
3. BLConseils peut être amené de réaliser une sauvegarde pour sécuriser son propre travail de remise en marche. Cette sauvegarde n'est pas systématique. Celle-ci ne pourra être présentée comme une sauvegarde réalisée par le client.
4. La restauration des données autres que par la sauvegarde fournie par le client. Il est très souvent possible de récupérer les données directement sur un disque endommagé. Cette approche nécessitera un devis accepté pour être tentée.
5. La restauration ou l'installation des applications qui ont été installées postérieurement à la prise du contrat ou qui n'ont pas été notées dans le contrat. Toutefois, cela pourra faire l'objet d'un devis pour faire les tâches en question.
6. La mise à jour et la vérification de l'antivirus.
7. La correction des logiciels autres que ceux éventuellement conçus ET fournis par BLConseils .
8. Les antivirus non certifiés par BLConseils . Cependant, un devis complémentaire peut-être fait pour ces logiciels. Si BLConseils refuse cette prise en charge, la machine sera considérée comme non protégée et sera traitée comme tel en cas de lacune de l'antivirus.
9. Les sauvegardes non certifiées par BLConseils . Cependant, un devis complémentaire peut-être fait pour ces logiciels. Si BLConseils refuse cette prise en charge, le Client en assumera toutes les conséquences.

## Maintenance palliative

---

1. La maintenance palliative est l'ensemble des actions et des correctifs qui sont effectués afin de remettre en fonctionnement l'appareil ou le logiciel de façon temporaire ou aux performances dégradées. Ces correctifs ou solutions ne sont en aucun cas pérennes.
2. La maintenance curative ne garantit pas des performances similaires à celles enregistrées avant l'incident mais des fonctionnalités similaires.
3. Il ne pourrait être reproché à BLConseils une perte de performance pendant le temps d'application de cette maintenance palliative dès lors que BLConseils en aura averti le Client.

## Maintenance curative

---

1. La maintenance curative est l'ensemble des actions et des correctifs qui sont effectués afin de remettre en fonctionnement l'appareil ou le logiciel de façon permanente.

2. La maintenance curative garantie des performances similaires à celles enregistrées avant l'incident.
3. Une maintenance curative est définitive et il n'est pas possible de revenir en arrière.

## Limitation d'intervention

---

1. Lorsqu'une intervention est déclenchée suite à un problème de type Maintenance, celle-ci peut être arrêtée (sauf intervention du fabricant du produit en cause) à partir du moment où le temps homme dépasse 2h.
2. Lorsque décision est prise d'arrêter les recherches de solution et leur mise en place, le Client est prévenu de cette limite. Dans ce cas, s'il souhaite continuer le dépannage, alors un devis sera fourni.
3. Si le client ne souhaite pas continuer, alors la remise de l'appareil en configuration d'origine sera réalisée. Les données seront remises en place par BLConseils sur présentation des sauvegardes. Si la sauvegarde est mauvaise, BLConseils ne pourra être tenu pour responsable de la non remise en place des données. De même, seuls les programmes installés lors de la livraison seront remis en place. Le Client faisant sien la réinstallation des autres logiciels. BLConseils peut, suivant devis accepté, réinstaller les logiciels complémentaires non à sa charge. Le Client devra présenter les licences des produits que BLConseils devra remettre en place.

## SURVEILLANCE, MAINTENANCE PREVENTIVE, ASSISTANCE

---

Par la suite le terme de « Surveillance » employé seul fera référence à cette partie des CGU. La Surveillance comprend un ensemble de prestations ainsi qu'un ensemble de produit de sécurisation. Elle reprend la Maintenance, la complète et l'étend.

### Antivirus

---

1. Un antivirus contrôlé par BLConseils est installé sur l'appareil concerné par la prestation. Ce point est non négociable pour l'application des prestations. Cet antivirus n'appartient pas au Client.
2. Cet antivirus couvre les appareils suivants : postes Windows, Linux et Mac, serveurs Windows et Linux, Android et autres appareils mobiles, etc...
3. Cet antivirus protège des éléments suivants : Vulnérabilités logicielles, Ransomwares, Code malveillant sur les appareils mobiles, Les menaces avancées, Menaces sans fichiers, Attaques basées sur un script et PowerShell, Cybermenaces, etc...
4. Cet antivirus possède les fonctionnalités intégrées : pare-feu, gestion de zone, analyse de malveillance, contrôle des applications, liste blanches, tâches, installation distante, etc...
5. BLConseils communiquera au Client le fabricant et le modèle d'antivirus utilisé à l'instant de sa demande.
6. Si le Client possédait un antivirus pilotable par la console de gestion antivirus de BLConseils, BLConseils effectuera une remise mensuelle de la valeur de l'antivirus sur la durée de l'abonnement par le client à cet antivirus. Exemple : Le Client a souscrit à un antivirus X qui est « manageable » par la console de gestion de BLConseils. Le Client a pris une licence pour 36 mois pour un montant de 76€. Cela donne un prix de l'antivirus de 2€/mois. Il reste encore 24 mois de licence valable. BLConseils fera alors sur les 24 mois restant une remise de 2€ mensuel.
7. Cet anti-virus remonte à BLConseils un ensemble d'informations dans le cadre de la surveillance de l'appareil. Ces informations ne sont pas nominatives et sont parfaitement compatible dans le cadre de l'application du RGPD.
8. Le simple fait de mettre en place cet anti-virus obligatoire dans le cadre de ce contrat entre dans la validation de la démarche RGPD.
9. Le Client s'interdit formellement de désinstaller l'antivirus ou d'en arrêter son fonctionnement par quelque moyen que cela soit.
10. Le Client s'interdit de revendre ou donner le numéro de licence de ce produit qu'il aurait obtenu par quelque moyen que cela soit. Le Client peut être poursuivi par BLConseils pour vol et détournement d'actifs ne lui appartenant pas.
11. Le Client s'engage à restituer à la fin du contrat la licence qui lui aurait été confiée par le biais de ce contrat.
12. BLConseils peut changer d'antivirus à tout moment. Le Client ne peut refuser ce changement et devra mettre à disposition les machines sous contrat afin que BLConseils puisse effectuer le changement.
13. Si l'ensemble du parc n'est pas sous ce contrat de Surveillance, alors il ne saurait être reproché à BLConseils une quelconque faute ou une quelconque négligence en cas d'impossibilité de remettre en service les systèmes.
14. Si l'ensemble du parc n'est pas sous ce contrat de Surveillance, et qu'une infection massive touche tout ou partie du parc, les matériels ayant été désinfectés ne pourront être remis en service tant qu'un matériel sous contrat ou non

n'aura pas été vérifié et réputé sain. Les appareils qui ne seraient pas sous contrat seront à la charge du Client pour leur vérification ou désinfection.

## Sauvegarde

---

Une sauvegarde est un transfert des données stockées sur un appareil. Cette sauvegarde, si elle est restituée à l'appareil, remettra ce dernier en état de fonctionnement au moment où la sauvegarde a été réalisée.

Un archivage est le transfert des données stockées sur un appareil. Ces données ne sont pas celles permettant le fonctionnement de l'appareil mais les informations nécessaires pour réaliser le travail d'un utilisateur. Cet archivage ne peut être modifié une fois inscrit sur le système d'archivage.

Dans le cadre de ce contrat d'Surveillance, il ne s'agit pas d'archivage. Il est possible de mettre en place un archivage qui fera l'objet d'un contrat complémentaire.

1. Une sauvegarde contrôlée par BLConseils est installée sur l'appareil concerné par la prestation. Ce point est non négociable pour l'application des prestations. Cette sauvegarde n'appartient pas au Client.
2. Cette sauvegarde couvre les appareils suivants : postes Windows, Linux et Mac, Serveurs Windows et Linux, Android et autres appareils mobiles, etc...
3. Cette sauvegarde couvre les logiciels suivants : Exchange, SQL Serveur, Office 365
4. Cette sauvegarde effectue un backup des données en Interne sur un NAS (ce dernier doit être fourni par le Client et supporter à minima un contrat de Maintenance ainsi qu'à l'extérieur sur un datacenter situé en France.
5. BLConseils communiquera au Client le fabricant et le modèle de sauvegarde utilisé à l'instant de sa demande.
6. Cette sauvegarde est cryptée de bout en bout. Même si les données pourraient être accessibles, elles ne pourraient être décryptées tant lors de leur transport, que lors du stockage chez le partenaire.
7. Moyennant une option, il est possible d'avoir une sauvegarde certifiée par HDS (Hébergeurs de données de santé) qui impose une sécurisation et une disponibilité plus poussée, accréditation CORFAC, certifications ISO 27001 ou ISO 20000.
8. Cette sauvegarde remonte à BLConseils un ensemble d'informations dans le cadre de l'exécution des plans de sauvegarde. Ces informations ne sont pas nominatives et sont parfaitement compatibles dans le cadre de l'application du RGPD.
9. Les clés de cryptage sont tenues secrètes. Si le Client le juge opportun, il peut les confier à BLConseils qui s'engage à ne les diffuser sous aucun prétexte. Si le Client estime qu'il ne peut pas les communiquer, il s'engage expressément à les saisir sans délais lors des opérations entrant dans le cadre de la surveillance/assistance.
10. Le simple fait de mettre en place cette sauvegarde obligatoire dans le cadre de ce contrat entre dans la validation de la démarche RGPD.
11. Le Client s'interdit formellement de désinstaller la sauvegarde ou d'en arrêter son fonctionnement par quelque moyen que cela soit.
12. Le Client s'interdit de revendre ou donner le numéro de licence de ce produit qu'il aurait obtenu par quelque moyen que cela soit. Le Client peut être poursuivi par BLConseils pour vol et détournement d'actifs ne lui appartenant pas.
13. Le Client s'engage à restituer à la fin du contrat la licence qui lui aurait été confiée par le biais de ce contrat.
14. BLConseils peut changer de système de sauvegarde à tout moment. Le Client ne peut refuser ce changement et devra mettre à disposition les machines sous contrat afin que BLConseils puisse effectuer le changement.
15. Si l'ensemble du parc n'est pas sous ce contrat de Surveillance, alors il ne saurait être reproché à BLConseils une quelconque faute ou une quelconque négligence en cas d'impossibilité de remettre en service les systèmes par le biais des sauvegardes.
16. Si l'ensemble du parc n'est pas sous ce contrat de Surveillance et qu'une infection massive ou une destruction de données touche tout ou partie du parc, il ne saurait être reproché à BLConseils de ne pouvoir remettre en service les postes ou de restituer les données n'ayant pas fait l'objet d'une sauvegarde.
17. Si le Client possède une licence pour un système de sauvegarde, celui-ci ne pourra pas être repris financièrement.
18. L'acquisition du NAS de stockage interne chez le Client n'est pas pris en charge par le contrat. Le Client fera sien cette acquisition, soit chez un tiers, soit chez BLConseils .
19. Dans le cas où le NAS n'est pas fourni par BLConseils , il devra avoir les fonctionnalités suivantes : gestion des utilisateurs, gestion des droits d'accès aux différents partages, le protocole SMB V3 ou SFTP, RAID 1 à minimum, gestion SNMPT.
20. Le NAS devra être couvert par le contrat de Maintenance à minima, Surveillance ou mien serait préférable.

21. Le contrat prévoit un espace de stockage de 50Go (dont 30Go de données) à l'extérieur pour chaque serveur et de 15 Go (dont 5Go de données) pour les autres appareils supportés par cette sauvegarde. Si cette taille n'est pas suffisante, une extension est possible par tranche de 50Go jusqu'à 10 To.
22. Il est possible de faire la sommation des tailles des espaces de stockage de tous les appareils ayant une sauvegarde prévue. Cet espace total sera alors partagé entre toutes les sauvegardes suivant le plan décidé par le Client. Toutefois, chaque serveur devra avoir son système sauvegardé ainsi que le système de chaque modèle d'appareil. Par exemple, le Client possède 10 machines identiques (même marque, modèle), il est possible de ne sauvegarder que le système d'une seule machine. Dans ce cas, la remise en fonctionnement d'une machine particulière sera rallongée d'environ 4 heures.

## Restauration

1. Dans le cadre du contrat, le Client peut demander la restauration d'un fichier ou d'un dossier sauvegardé dans la limite d'un ordre par mois par appareil. Par exemple : S'il y a 20 appareils sous contrat de Surveillance, il est possible de faire 20 demandes par mois. Le nombre s'apprécie par mois calendaire.
2. Une fois par an, une simulation de restauration sera effectuée afin de vérifier que les supports de sauvegardes sont corrects et que le système restauré est correct. Cette opération sera réalisée en environnement de test.
3. En cas de rupture de contrat, le Client s'engage dans les 2 mois à libérer BLConseils de la rétention de la sauvegarde. Passé ce délai, BLConseils sera en droit de supprimer toutes les données sauvegardées.

## Sécurisation

---

1. Le Client acceptera que chaque utilisateur ait un login/mot de passe qui lui est totalement personnel.
2. Seul l'utilisateur connaît son mot de passe. En cas de divulgation de celui-ci, il ne saurait être reproché un manquement de BLConseils .
3. Il ne pourra y avoir de login/mot de passe « public » partagé. Cela signifie que même les appareils en libre accès devront avoir un login/mot de passe qui leur est propre, individuel et unique.
4. Aucun utilisateur ne pourra avoir un accès administrateur à sa machine. Il sera fourni un login/passe spécifique à la machine afin que l'utilisateur puisse installer un logiciel. Ce login ne permettra pas de se connecter à la machine. Dans ce cas, l'utilisateur est le seul responsable de son usage puisqu'il apparaîtra comme ayant utilisé cette possibilité d'administration.
5. Les logins « Administrateur », « Anonyme » ou tout autre nom dérivé comme « root », « admin » seront désactivés. Si un utilisateur ou un logiciel (installé par les logins désactivés) vient à réactiver ces comptes, les couvertures de ce contrat ne seront plus acquises. Il est précisé que ces comptes sont tracés au niveau de leur utilisation.
6. Le Client accepte qu'un logiciel soit refusé par BLConseils au motif que ce logiciel a besoin pour fonctionner des droits d'administration de la machine ou du réseau. Le Client peut outrepasser ce refus. Dans ce cas, en cas d'incapacité de BLConseils de remonter les systèmes en état fonctionnel, et que l'origine de l'incident provient de cette faille introduite, il ne saura être reproché à BLConseils une quelconque négligence et il ne pourrait lui être demandé de respecter ses engagements.

## Prestations

---

1. Le contrat de Surveillance ne pourra intervenir que lorsque l'appareil ou le logiciel est couvert par un contrat à jour de ses cotisations pour la période durant laquelle la panne se produit.
2. La Surveillance vient en complément à la Maintenance pour un appareil ou un logiciel. Cette partie définie ou corrige les éléments présents ou non dans le service Maintenance.
3. La Surveillance est souscrite pour un appareil ou un logiciel. Elle ne peut être appliquée que lorsque les cotisations sont effectivement payées en terme à échoir.
4. La Surveillance est un ensemble d'opérations qui sont réalisées à fréquence régulière. Elles ne présument pas des tâches à accomplir afin de corriger les dérèglements anticipés.
5. La Surveillance s'efforce de maintenir l'objet en fonctionnement, c'est-à-dire prendre des mesures permettant de vérifier que l'objet du contrat n'est pas en train de tomber en panne. Cependant, le contrat de Surveillance ne prend pas en charge les correctifs nécessaires qui feront l'objet d'un devis. Par exemple, un disque dur risquant de tomber en panne fera l'objet d'un devis pour changement.
6. La Surveillance tente par son application de diminuer au maximum le temps d'immobilisation des utilisateurs par l'application de correctif en temps masqué.
7. La Surveillance n'est en aucun cas une gestion des appareils ou des logiciels. Ces dernières opérations sont réalisables moyennant un devis dument accepté.

8. La Surveillance ne peut être réalisée que sur un appareil ou un logiciel qui fonctionne correctement. De fait, si l'objet ayant un contrat de Surveillance ne fonctionne pas, le contrat de Maintenance sera le régisseur de l'état de l'objet. Il ne saurait être reproché à BLConseils de ne pas avoir fait ses opérations de Surveillance du fait d'un dysfonctionnement ou d'une panne de l'objet ou si celui-ci ne peut être remis en fonctionnement normal.
9. L'assistance implique la mise en place d'un antivirus certifié par BLConseils . Il est compris dans le forfait du contrat de Surveillance. Cette obligation est constante tant que le contrat est actif. BLConseils se réserve le droit de changer d'antivirus à tout moment.
10. BLConseils peut être amené à installer chez le Client une ou plusieurs sondes matérielles et/ou logicielles. Ces sondes remontent des informations sur le fonctionnement des systèmes. En aucun cas, elles remontent des informations personnelles. Le Client peut s'opposer à la mise en place de ces sondes mais ne pourra reprocher à BLConseils de ne pouvoir anticiper des pannes ou des mises à jour. Ces sondes sont la propriété exclusive de BLConseils et doivent être restituées à BLConseils dans les 15 jours suivant la rupture de contrat. Voir ci-après.

### **Surveillance systématique**

1. La Surveillance fait régulièrement des analyses et des vérifications du système surveillé.
2. Les remontées peuvent être de toute nature. Elles sont analysées pour tenter d'anticiper un événement qui pourrait survenir dans le futur.
3. Ces analyses ne forment pas des prédictions mais des statistiques de survenue.

### **Surveillance conditionnelle**

1. La Surveillance fait des opérations en fonction d'événements qui apparaissent sur les systèmes matériels ou logiciels sous contrat.
2. A fréquence régulière et au moins une fois par mois, les journaux des appareils seront analysés afin de découvrir des dysfonctionnements qui seraient sous le contrat de Maintenance.
3. Cette surveillance conditionnelle peut être traitée automatiquement pour remonter des informations pertinentes aux agents de surveillance.

### **Maintenance prévisionnelle ou évolutive**

---

La Surveillance fait des opérations en prévision d'incident ou d'évolutions normales.

1. Mise à jour du BIOS. Les fabricants mettent régulièrement à jour les micrologiciels de leurs systèmes matériels. BLConseils fera donc cette mise à jour en fonction de la fourniture de ces programmes. Ces mises à jour ne sont pas automatiques aussi il sera impératif que le matériel soit mis à disposition pour l'opération soit effectuée.
2. Mise à jour de l'OS. Les développeurs de système d'Exploitation tels que Windows, Apple ou Android. Normalement, elles sont réalisées automatiquement. BLConseils vérifiera que leur application a bien eu lieu. Si tel n'est pas le cas, BLConseils prendra la main sur la machine pour faire l'application de la mise à jour. De fait, la machine devra être totalement disponible pour que l'opération soit faite.
3. Mise à jour des logiciels. Les développeurs de logiciel réalisent des correctifs soit pour corriger des bugs ou des failles. En général, leur application est faite automatiquement. BLConseils vérifiera que leur application a bien eu lieu. Si tel n'est pas le cas, BLConseils prendra la main sur la machine pour faire l'application de la mise à jour. De fait, la machine devra être totalement disponible pour l'opération soit faite.
4. Mise à jour des drivers. Les développeurs de pilote de matériel réalisent des correctifs soit pour corriger des bugs ou des failles. En général, leur application est faite automatiquement. BLConseils vérifiera que leur application a bien eu lieu. Si tel n'est pas le cas, BLConseils prendra la main sur la machine pour faire l'application de la mise à jour. De fait, la machine devra être totalement disponible pour l'opération soit faite.
5. En cas de présence d'un logiciel tiers non pris en charge par BLConseils , les différentes mises à jour devant être installées ne pourront l'être sans une autorisation écrite des éditeurs ou des vendeurs desdits logiciels. Cette mesure conservatoire ne pourra être débloquée sans ce document pour chaque logiciel.
6. Le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires sur les logiciels tiers installés afin que BLConseils puisse demander l'autorisation d'effectuer les mises à jour.
7. En cas de refus d'installation, BLConseils verrait sa responsabilité non-engageable en cas de problème de quelque nature que cela soit du fait de la non-installation des mises à jour.
8. En cas d'absence de réponse, le Client sera le seul décisionnaire de l'application ou non des mises à jour. Il supportera seul les conséquences de sa décision et ne pourra se retourner vers BLConseils pour défaut de conseil ou pour les conséquences fonctionnelles et financières de l'application de ces mises à jour.

## Surveillance des utilisateurs

1. Dans le cadre d'une assistance d'un matériel, les utilisateurs travaillant dessus sont couverts par une assistance personnelle sur l'utilisation du matériel.
2. L'utilisateur peut demander des opérations simples qu'il ne saurait réaliser intuitivement. Mais cela ne peut être une formation à l'utilisation.
3. Les logiciels hors cadre de ce contrat d'assistance ne peuvent bénéficier de cette assistance.
4. L'utilisateur appelle directement l'assistance téléphonique BLConseils en cas de dysfonctionnement majeur ou de panne total. Dans les autres cas, il peut envoyer un e-mail précisant son nom prénom, le numéro BLConseils de son poste de travail, le motif et une description du problème rencontré. Il recevra en retour un email lui spécifiant un numéro de ticket. Une réponse par mail ou par téléphone lui sera apporté.

## Prêt de matériel

1. Les routeurs, PC et les NAS peuvent être demandés dans ce niveau de garanties.

## Ce qui n'est pas pris en compte

1. La mise à jour d'un logiciel qui le fait changer de version. Le numéro de version correspond au premier groupe de chiffre partant de la gauche du numéro de version complet du logiciel ou du matériel.
2. La mise à jour qui est non corrective mais fonctionnelle sauf si la mise à jour comprend les deux.
3. La formation à la Surveillance ou aux logiciels qui sont ou non sous ce contrat
4. Les opérations qui sont de la seule responsabilité des dirigeants de l'entreprise comme par exemple les déclarations à la CNIL, le RGPD, etc....
5. Sauf souscription d'une assistance, les messageries ne sont pas prises en charge par la couverture d'assistance des utilisateurs.
6. La réinstallation, le re-paramétrage d'un logiciel, et en particulier les logiciels d'antivirus et de sauvegarde, qui auraient été désinstallés ou modifiés, que cela soit par les utilisateurs ou une application ou un tiers.
7. Plus largement, toute malveillance entraînant ou non la destruction de données venant du personnel employé à titre onéreux ou gracieux, de façon permanente ou temporaire, ne sera pas couvert par ce contrat et restera à la charge du client.
8. Toute fuite ou destruction de données réalisée par une personne habilité à accéder aux données, ne pourra être couvert par le contrat sauf à restauration restera à la charge du Client.

## LES LOGINS – MOT DE PASSE

9. Le Client est l'unique propriétaire des login/mot de passe confiés ou générés dans le cadre de ce contrat. Du fait de cette propriété, le Client est totalement responsable de leur utilisation et des conséquences de leur utilisation, même si le Client peut se retourner contre BLConseils.
10. Les login/mot de passe transmis par le Client concède une délégation d'usage à BLConseils, son personnel et ses sous-traitants et non un transfert de propriété.
11. BLConseils, ses salariés et ses sous-traitants s'interdisent d'utiliser les login/mot de passe en dehors de l'usage pour lequel ils ont été délégués.
12. BLConseils, ses salariés et ses sous-traitants s'interdisent de transmettre ces login/mot de passe à tout tiers de quelque nature ou d'autorité que cela soit, sauf à les retourner au responsable légal du Client. Seule une décision de justice peut éventuellement lever cette interdiction de divulgation.
13. Si le Client souhaite un transfert des login/mot de passe, il devra le faire par courrier avec AR.
14. Le transfert de login/mot de passe ne pourra se faire que crypté pour la partie login/mot de passe via mail par exemple et la clé par un autre support dont le destinataire est parfaitement identifié.

---

## INFORMATIONS NOMINATIVES - RGPD

---

Du fait de l'utilisation du CSI, et en conformité avec le RGPD que respecter au plus juste BLConseils , le Client et ses employés sont informés des éléments suivants :

1. Sauf avis contraire, le DPO est le dirigeant de BLConseils Informatique.
2. Les données d'un utilisateur sont en permanence accessible à cet utilisateur grâce à son accès au CSI unique et sécurisé. Dans son environnement, il peut lire, modifier ou détruire toute information le concernant. Attention, il sera seul responsable des conséquences de ces actes. En cas de destruction de son profil, les seules informations conservées seront son historique de connexion et son activité.
3. Les données d'un utilisateur, sauf mention expresse ou suppression par lui-même, seront conservées pendant 2 ans à compter de la première des deux événements : départ de l'utilisateur de chez le Client (radiation faite par le client auprès de BLConseils Informatique) ou rupture du contrat général par le client ou BLConseils Informatique.
4. L'ensemble des données d'un utilisateur est stocké sur un ou plusieurs serveurs localisés en France. Ces serveurs sont protégés par des accès sécurisés et sont sauvegardés au moins journalièrement. Les données utilisateurs sur les disques durs sont cryptés.
5. Les mots de passe des utilisateurs ne sont pas sauvegardés sur les machines de BLConseils Informatique, sauf à la demande expresse de l'utilisateur. Il est stocké dans les systèmes de BLConseils une empreinte qui ne permet d'aucune manière de remonter au mot de passe original.
6. Les mots de passe de connexion des utilisateurs ne sont et ne peuvent être connus par BLConseils ou tout autre personne autre que l'utilisateur lui-même.
7. Le nom, le prénom, l'adresse email et le numéro de téléphone de chaque personne accédant au service seront nécessaires et stockés pour permettre à l'utilisateur de se connecter pour suivre l'avancement de ses tickets ou pour pouvoir être contacté dans le cadre de la résolution de sa demande
8. L'Utilisateur peut personnaliser sa fiche dans le CSI. Il remplit les informations complémentaires de son propre chef et ne peut mettre en cause le stockage fait par BLConseils . Il n'y a donc pas nécessité de la part de BLConseils de stipuler que ses informations sont en sa possession.
9. L'Utilisateur peut supprimer sa fiche de contact dans le système ou la corriger directement. BLConseils n'ayant aucune capacité à empêcher cela.
10. En cas de suppression de la fiche par l'utilisateur lui-même, sans intervention de BLConseils Informatique, les conséquences de cet acte peuvent être importantes (disparition de tickets par exemple) et ne pourrait être reprochées à BLConseils Informatique.
11. En cas de suppression de sa fiche à la demande de l'utilisateur et non réalisé par lui, et sauf dispositions particulières les éléments attachés à son profil seront rattachés au responsable de l'Entreprise Cliente.
12. Si l'Utilisateur des services refuse expressément de fournir ces informations, il sera alors utilisé la fiche de contact de liaison au sein de l'Entreprise ou du responsable de l'Entreprise.
13. L'utilisateur peut changer à tout moment son login/password à condition que le login soit unique dans la base de données du CSI.
14. En cas de décès de l'Utilisateur, ses informations ne sont plus couvertes par le RGPD et deviennent donc publiques. Toutefois, afin de garantir la sécurité du Client, le Client sera le seul à décider que faire des données de son collaborateur. Pour se faire, BLConseils , demandera au Client une adresse mail de contact remplaçant celle du défunt.
15. En cas de disparition de BLConseils, pour quelque nature que cela soit, l'ensemble des log/password ne pourront en aucun cas être transférés à un tiers sans l'autorisation du dirigeant ou d'un représentant avec pouvoir du client inscrit dans le CSI.

---

## QUALITE DE SERVICE ET PENALITES

---

1. Ce présent contrat de service met en place une SLA (Service Level Agreement), qui permet de définir les niveaux et rapidité d'intervention. BLConseils met en place des moyens permettant de maintenir en fonctionnement les appareils ou logiciels couverts.
2. En cas de dépassement des délais définis par le présent contrat, une indemnité sera perçue par le Client suivant le barème suivant : 30% de dépassement, il sera fourni 50% de l'abonnement mensuel. Plus de 100%, il sera fourni 100% de l'abonnement mensuel. En aucun cas, le montant total ne pourra être supérieur à l'abonnement mensuel.

---

## RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

---

1. En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer le ou les Equipement(s) Terminal(aux), propriété(s) de BLConseils , dans les conditions définies ci-après.
2. Le Client devra renvoyer le ou les Equipement(s) complet(s) à BLConseils – Service résiliation – 2 rue Amédéo Modigliani – 33270 Floirac par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la date de prise d'effet de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre le nom / prénom de Client, son compte client BLConseils.
3. A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, sur un papier libre, toutes les mentions d'identification du Client, BLConseils procédera à la facturation de des équipements manquants, au tarif en vigueur.
4. En cas de retour incomplet des équipements ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations, hors cas de vice propre du matériel, BLConseils facturera au Client un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Equipement au tarif en vigueur.

---

## RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

---

1. En cas de difficulté, le Client peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 4 ci-dessus en page 7
2. En cas de contestation ou demande de remboursement, le Client doit adresser à BLConseils – Service Fidélisation – 2 rue Amédéo Modigliani - 33270 Floirac, France
3. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées du Client, son numéro de Client et comporter les justificatifs nécessaires.
4. BLConseils s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

---

## CESSION

---

1. Le Client souscrit à ce contrat de Service à titre strictement personnel. Le droit accordé au Client dans le cadre du Contrat étant personnel, il est incessible et non transférable. A ce titre, le contrat ne peut en aucun cas être totalement ou partiellement cédé à titre gracieux ou onéreux par le Client à un tiers.
2. En cas de cession gracieuse ou onéreuse du Client à un tiers, de fusion du Client avec un tiers, le contrat perdurera. Ses clauses et sa réalisation continueront normalement à couvrir l'ensemble des biens et services prévus par le contrat. Il pourra être résilié par le nous tiers possédant ce contrat dans les conditions prévu par celui-ci.
3. BLConseils pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter tout ou partie du contrat afin de maintenir l'exercice et la couverture prévue au contrat.
4. Si BLConseils désire appliquer cette faculté de modification et si celle-ci n'a pas été mise en œuvre lors de la signature du contrat ou qu'elle n'a pas déjà été mise en place durant la vie du contrat, BLConseils avertira le Client au moins 3 mois avant la modification. Dans ce cadre, et de façon motivée (par exemple, certification du sous-traitant incompatible avec les règles de validation d'un fournisseur du Client), le Client peut alors dénoncer le contrat dans le mois suivant l'annonce de la modification. La rupture effective se fera à la date de changement annoncée.

---

## DIVERS

---

1. Dans l'éventualité où une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.
2. Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Bordeaux, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent

# ANNEXE 1

## Classes de matériel, logiciel, prestations

### Table de conversion de classe

Mise en classe des appareils communs. Si aucune classe n'est spécifiée, alors le type de matériel ou de logiciel ne peut être pris dans une classe donc pris en charge par un contrat. Si « Spécifique » est marqué, alors le type de matériel ou de logiciel peut être pris sous contrat mais sa tarification sera spécifique.

Type devant être pris en charge	Classe
<b>Serveur physique avec hyperviseur seul</b>	
<b>Serveur physique sans hyperviseur</b>	Serveur
<b>Serveur support de docker</b>	Reseau
<b>Serveur virtualisé</b>	Serveur
<b>Serveur docké mono fonction standard (AD, DNS, DHCP, etc...)</b>	Reseau
<b>Serveur docké multifonction ou applicatif</b>	Serveur
<b>Serveur RDS</b>	Serveur
<b>Serveur Exchange</b>	Serveur
<b>Serveur de fichier sous AD</b>	Serveur
<b>Serveur de fichier hors AD</b>	Reseau
<b>Serveur ou logiciel supervision réseau</b>	Serveur
<b>Firewall matériel</b>	Reseau
<b>Firewall virtualisé</b>	Reseau
<b>Logiciel de sauvegarde hors agents</b>	Reseau
<b>Agent de sauvegarde complémentaire</b>	Divers
<b>Logiciel de sauvegarde autonome</b>	Poste
<b>Logiciel antivirus avec 5 agents</b>	Reseau
<b>Agent antivirus complémentaire</b>	Divers
<b>Logiciel antivirus autonome</b>	Poste
<b>NAS avec d'autres fonctions</b>	Serveur
<b>NAS serveur de fichier</b>	Reseau
<b>NAS de backup</b>	Reseau
<b>Routeur</b>	Reseau
<b>Switch manageable</b>	Reseau
<b>Box sans contrôle de l'opérateur</b>	Reseau
<b>Box avec contrôle par l'opérateur</b>	Divers
<b>Borne WIFI autonome</b>	Divers
<b>Borne WIFI managée</b>	Reseau
<b>Poste de travail</b>	Poste
<b>Tablette tactile</b>	Poste
<b>Ordinateur de type portable</b>	Poste

Type devant être pris en charge	Classe
Imprimante	Divers
Copieur	Divers
Scanner	Divers
Traceur	Divers
Poste léger type Wyse	Divers
Poste léger NComputing	Divers
Onduleur manageable	Reseau
Onduleur non manageable	Divers
Assistance logiciel de la compétence de BLConseils	Spécifique
Assistance Pack Office (si poste non pris en charge)	Assistance
Assistance utilisateur seule (si poste non pris en charge)	Assistance
Assistance messagerie (boite et utilisateur)	Assistance
Assistance serveur Exchange, serveur Office 365	Reseau
Assistance nom de domaine	Divers
Assistance hébergement	Divers
Equipement non paramétrable	
Switch basic	
Ecran (hors d'un poste, serveur) ou en double	
Clavier (hors d'un poste, serveur)	
Souris (hors d'un poste, serveur)	
Clé USB mémoire	



Fonctions	Classe SERVEUR				Classe RÉSEAU			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
Temps de remise en service minimum garanti		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Temps de remise en service opérationnel garanti				✓				✓
<b>Logiciels</b>								
Prise en charge des pannes logiciels hors bug vendus par BLConseils	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Installation des logiciels à la demande			✓	✓			✓	✓
Suppression des logiciels à la demande			✓	✓			✓	✓
Assistance au paramétrage			✓	✓			✓	✓
Paramétrage des logiciels BLConseils			✓	✓			✓	✓
<b>Sauvegarde et restauration</b>								
Sauvegarde incluse de 15Go (externe). Sauf refus, le système est aussi sauvegardé.								
Sauvegarde incluse de 50Go (externe). Sauf refus, le système est aussi sauvegardé.		✓	✓	✓				
Extension du volume de sauvegarde sur devis accepté		✓	✓	✓				
Sauvegarde en local sur un NAS (option)		✓	✓	✓				
Sauvegarde de la configuration dans le CSI (Carnet de santé)						✓	✓	✓
Restauration de la configuration depuis le CSI (Carnet de santé)						✓	✓	✓
Restauration du système (si sauvegardé)		✓	✓	✓				
Restauration à la demande ou complète des fichiers		✓	✓	✓				
Restauration du système avec les sauvegardes du client	✓				✓			
Restauration à la demande ou complète des fichiers avec les sauvegardes du client	✓				✓			
<b>Gestion des utilisateurs</b>								
Création, suppression, modification			✓	✓			✓	✓
Suspension, planning d'accès, verrouillage automatique			✓	✓			✓	✓
Gestion des ACL fichiers, postes, périphériques			✓	✓			✓	✓
<b>Gestion des partages</b>								
Création, suppression, modification			✓	✓			✓	✓
Gestion des ACL fichiers, périphériques			✓	✓			✓	✓
<b>Gestion des imprimantes</b>								
Installation, suppression, modification des drivers d'imprimantes			✓	✓				
Gestion des ACL et des icônes sur poste (domaine)			✓	✓				
<b>Gestion des services</b>								
Installation, modification, arrêt, suppression			✓	✓				
<b>Domaine</b>								
Mise en domaine			✓	✓				
Sortie de domaine			✓	✓				
Paramétrage, modification du domaine								

Fonctions	Classe SERVEUR				Classe RÉSEAU			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
Sauvegarde et restauration de domaine		✓	✓	✓				
<b>GPO</b>								
Création de GPO (une par mois)			✓	✓				
Modification, destruction de GPO			✓	✓				
Sauvegarde et restauration de GPO		✓	✓	✓				
Test et simulation			✓	✓				
<b>VLAN et QOS interne</b>								
Création, modification, suppression VLAN								
Surveillance et assistance au fonctionnement des VLAN			✓	✓			✓	✓
Routage inter-vlan			✓	✓			✓	✓
Création, modification, suppression QOS sur les switches							✓	✓
<b>VPN IPSEC et SSL</b>								
Création, modification, suppression pour VPN client nomade SSL ou IPSEC							✓	✓
Supervision, règles de transports								✓
Assistance à l'utilisateur							✓	✓
Paramétrage du client de l'utilisateur							✓	✓
Création, modification, suppression pour VPN site à site IPSEC							✓	✓
Supervision, règles de transports site à site							✓	✓
<b>Firewall</b>								
Création, modification, destruction de règle de routage							✓	✓
Création, modification, destruction de règle de filtrage simple, dans VPN, VLAN							✓	✓
Création, modification, suppression de planning de filtrage simple, dans VPN, VLAN							✓	✓
Sauvegarde et restauration							✓	✓
<b>Mises à jour des systèmes (sans saut de version majeur)</b>								
Mise à jour du BIOS		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Mises à jour de l'OS		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Mise à jour des logiciels vendus par BLConseils		✓	✓	✓				
Mise à jour de l'HyperV		✓	✓	✓				
Mise à jour de l'antivirus		✓	✓	✓				
Mise à jour du logiciel de sauvegarde		✓	✓	✓		✓	✓	✓

Fonctions	Classe POSTE				Classe DIVERS				Classe ASSISTANCE			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
<b>Produit tiers compris</b>												
Antivirus surveillé		✓	✓	✓								
Sauvegarde locale surveillée			✓	✓								
Sauvegarde distante surveillée		✓	✓	✓								
Formation à la sécurité avec certificat				✓								
Carnet de santé informatique compatible RGPD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Garantie Matériel</b>												
Panne franche : ne démarre pas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Panne partielle : démarre mais tout ne fonctionne pas correctement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prise en charge du fournisseur pour l'application de la garantie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hors garantie, changement des pièces (sur devis pour l'approvisionnement)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prêt d'un matériel similaire	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Réinstallation suite à panne totale ou partielle sans origine ou virale avec les sauvegardes clients	✓				✓				✓			
Réinstallation suite à panne totale ou partielle sans origine ou virale avec les sauvegardes BLConseils		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
<b>Virus et attaques</b>												
Prise en charge des dégâts des virus avec les sauvegardes clients	✓				✓				✓			
Prise en charge des dégâts des virus avec les sauvegardes BLConseils		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
<b>Garantie d'intervention</b>												
Temps de prise en charge garantie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Temps de remise en service minimum garanti			✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Temps de remise en service opérationnel garanti				✓				✓				✓
<b>Logiciels</b>												
Prise en charge des pannes logiciels hors bug vendus par BLConseils	✓	✓	✓	✓				✓				✓
Installation des logiciels à la demande			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Suppression des logiciels à la demande			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Assistance au paramétrage			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Paramétrage des logiciels BLConseils			✓	✓			✓	✓			✓	✓
<b>Sauvegarde et restauration</b>												
Sauvegarde incluse de 15Go (externe). Sauf refus, le système est aussi sauvegardé.		✓	✓	✓								
Sauvegarde incluse de 50Go (externe). Sauf refus, le système est aussi sauvegardé.												
Extension du volume de sauvegarde sur devis accepté		✓	✓	✓								
Sauvegarde en local sur un NAS (option)		✓	✓	✓								
Sauvegarde de la configuration dans le CSI (Carnet de santé)						✓	✓	✓		✓	✓	✓
Restauration de la configuration depuis le CSI (Carnet de santé)						✓	✓	✓		✓	✓	✓

Fonctions	Classe POSTE				Classe DIVERS				Classe ASSISTANCE			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
Restauration du système (si sauvegardé)		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Restauration à la demande ou complète des fichiers		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Restauration du système avec les sauvegardes du client	✓				✓				✓			
Restauration à la demande ou complète des fichiers avec les sauvegardes du client	✓				✓				✓			
<b>Gestion des utilisateurs</b>												
Création, suppression, modification			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Suspension, planning d'accès, verrouillage automatique			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Gestion des ACL fichiers, postes, périphériques			✓	✓			✓	✓			✓	✓
<b>Gestion des partages</b>												
Création, suppression, modification			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Gestion des ACL fichiers, périphériques			✓	✓			✓	✓			✓	✓
<b>Gestion des imprimantes</b>												
Installation, suppression, modification des drivers d'imprimantes			✓	✓								
Gestion des ACL et des icônes sur poste (domaine)			✓	✓								
<b>Gestion des services</b>												
Installation, modification, arrêt, suppression			✓	✓								
<b>Domaine</b>												
Mise en domaine			✓	✓								
Sortie de domaine			✓	✓								
Paramétrage, modification du domaine												
Sauvegarde et restauration de domaine		✓	✓	✓								
<b>GPO</b>												
Création de GPO (une par mois)			✓	✓								
Modification, destruction de GPO			✓	✓								
Sauvegarde et restauration de GPO		✓	✓	✓								
Test et simulation			✓	✓								
<b>VLAN et QOS interne</b>												
Création, modification, suppression VLAN			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Surveillance et assistance au fonctionnement des VLAN			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Routage inter-vlan			✓	✓			✓	✓			✓	✓
Création, modification, suppression QOS sur les switches												
<b>VPN IPSEC et SSL</b>												
Création, modification, suppression pour VPN client nomade SSL ou IPSEC			✓	✓			✓	✓				
Supervision, règles de transports			✓	✓				✓				

Fonctions	Classe POSTE				Classe DIVERS				Classe ASSISTANCE			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
Assistance à l'utilisateur			✓	✓				✓				
Paramétrage du client de l'utilisateur			✓	✓				✓				
Création, modification, suppression pour VPN site à site IPSEC								✓				
Supervision, règles de transports site à site								✓				
<b>Firewall</b>												
Création, modification, destruction de règle de routage			✓	✓			✓	✓				
Création, modification, destruction de règle de filtrage simple, dans VPN, VLAN			✓	✓			✓	✓				
Création, modification, suppression de planning de filtrage simple, dans VPN, VLAN			✓	✓			✓	✓				
Sauvegarde et restauration			✓	✓			✓	✓				
<b>Mises à jour des systèmes (sans saut de version majeur)</b>												
Mise à jour du BIOS		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Mises à jour de l'OS		✓	✓	✓		✓	✓	✓				
Mise à jour des logiciels vendus par BLConseils		✓	✓	✓								
Mise à jour de l'HyperV		✓	✓	✓								
Mise à jour de l'antivirus		✓	✓	✓								
Mise à jour du logiciel de sauvegarde		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓

Fonctions	Toute Classe			
	Maint.	Surv.	Gest.	Info.
<b>Produit tiers compris</b>				
Carnet de santé informatique compatible RGPD	✓	✓	✓	✓
<b>Garantie Matériel</b>				
Panne franche : ne démarre pas	✓	✓	✓	✓
Panne partielle : démarre mais tout ne fonctionne pas correctement	✓	✓	✓	✓
Prise en charge du fournisseur pour l'application de la garantie	✓	✓	✓	✓
Hors garantie, changement des pièces (sur devis pour l'approvisionnement)	✓	✓	✓	✓
Prêt d'un matériel similaire			✓	✓
<b>Garantie d'intervention</b>				
Temps de prise en charge garantie	✓	✓	✓	✓
Temps de remise en service minimum garanti		✓	✓	✓
Temps de remise en service opérationnel garanti				✓