



AGENTIL France SAS

Conditions générales

Version : v. 1.7

Art. I. Contrat cadre général

Le contrat cadre général permet au client d'engager des ressources adéquates auprès de AGENTIL France SAS en fonction de ses besoins, dans les secteurs d'expertise décrits ci-dessous et pour les types d'activités décrits dans la proposition ou le contrat client.

Le Client passe un contrat à l'avance pour utiliser des services AGENTIL France SAS pour un certain volume de travail, à un tarif horaire basé sur les profils requis. Les interventions sont facturées à la consommation, au prix fixe ou mensuel.

Art. II. Secteurs d'expertise

Le portefeuille de services d'AGENTIL Group inclut des services de consultation, d'audit, d'analyse, de mise en œuvre ; d'intégration et d'exploitation dans les secteurs suivants. La liste des secteurs est donnée à titre indicatif et peut changer en fonction des développements stratégiques de AGENTIL France SAS et de ses partenaires, prestataires de services, fabricants ou éditeurs de logiciels.

Support applicatif et projets :

Conseil fonctionnel et technique pour les produits SAP, portail SAP, Business Intelligence, technologie, ABAPSAP Business Suite, Business One, Business ByDesign, SAP S/4HANA Cloud. Autres conseils en matière juridique, COBIT, GRC, Sécurité & Autorisations, gestion de projet, gestion de la qualité, conception de processus ITSM et conseil stratégique.

Conception et architecture :

Spécialités dans la conception d'infrastructures SAP, mais aussi dans les plans et stratégies de reprise après sinistre, la continuité des services, les architectures NAS et SAN, le stockage et les bibliothèques, les bases de données et la réplication de sites, les solutions de gestion de sortie centralisée et les architectures de sauvegarde. Consultants certifiés en migration de plateformes SAP.

Intégration, bases de données et systèmes :

Serveurs, systèmes d'exploitation, UNIX, HP-UX, AIX, PowerVM, Linux Redhat, SUSE, Windows, virtualisation, VMware, Backoffice, Terminal Services, Citrix, Gestion de systèmes, Oracle, DB2, SQL Server et bases de données pour SAP, ITSM et outils de surveillance, et des services comme Nexthink, ServiceNow, CA-Nimsoft, Microsoft SCOM.

Consolidation et virtualisation :

Consolidation des serveurs et environnements virtualisés, en particulier pour les environnements SAP.

Sécurité et autorisations :

Stratégie et Intégration, Gestion des identités, authentification en single sign-on, sécurité et suivi. Sécurité et autorisations SAP, concepts globaux. Consultants certifiés SAP GRC et COBIT.

Exploitation et projet :

Support et exploitation projets sur site 24h/24, 7j/7, à distance, mixte ou hors site, services d'externalisation et de support globaux, partagés et collaboratifs.

Développement :

Portail et services Web, applications de bases de données, SAP ABAP, Java, Shell, PHP, Perl, scripting, Groupware & Workflow, intégration générale de logiciels spécialisés sur SAP.

Art. III. Prix des interventions

Le prix des interventions dépend du type de service, du modèle d'engagement sélectionné, du profil et/ou de l'ancienneté du consultant, ainsi que de la charge de travail contractuelle que le client a acceptés lors de l'achat. Le contrat mentionne la grille tarifaire applicable. Le document sur les taux de référence des services fournit des détails sur les prix en fonction du type de service, des frais de déplacement et de l'augmentation des tarifs pour les interventions urgentes, en escalade et en dehors des heures de travail normales.

AGENTIL France SAS se réserve le droit de modifier ses tarifs avec un préavis de 60 jours (3 mois). Toutefois, le tarif en vigueur à la date de signature du contrat est applicable pour la durée du contrat signé.

Art. IV. Intervenants et correspondants

AGENTIL France SAS fournit des services professionnels de haut niveau dans une approche de niveau de service ou de continuité de service. Selon l'évolution du projet et les disponibilités internes, AGENTIL France SAS se réserve le droit de modifier l'attribution des ressources allouées au Client. Tout changement important sera d'abord validé avec le client.

Un responsable de compte client est chargé de garantir la qualité du service.

Le client n'est pas autorisé à engager des ressources de AGENTIL France SAS d'une quelconque manière (directe ou sous-traitance). Toute proposition devra au préalable être discutée avec la direction de AGENTIL France SAS et peut résulter en un accord financier ou une résiliation du contrat.

Art. V. Modèles d'Engagement de Services

AGENTIL propose 3 différents modèles d'engagement à ses clients. Le modèle d'engagement approprié est présenté au Client ce qui permet de :

- S'assurer avant toute chose que ces modèles d'engagement soient bien compris par les deux parties
- Fournir le bon modèle d'engagement vis-à-vis des services attendus
- Faire en sorte que le mode de prestation AGENTIL fonctionne de manière sûre, définie et organisée
- Assurer notre qualité de service selon des critères et mesures contrôlés et explicites
- Viser l'excellence des services AGENTIL.

Le Client contracte le bon Modèle d'Engagement lors de l'achat et de la commande de nos services en fonction d'une activité de service typique.

Section 5.01 Modèle d'engagement 1, Externalisation du Service de Consulting portant uniquement sur des ressources AGENTIL :

- Gouvernance : sous la seule responsabilité du client
- Prestation : consulting
- Gestion de projet : assurée par le client et sous sa responsabilité complète, aucun service ni responsabilité ne sont couverts par AGENTIL
- Contrôle : les services incluant la qualité sont contrôlés par le client et sont sous la responsabilité unique du client
- AGENTIL : profil de compétences des personnes, disponibilité des personnes, horaires.

Section 5.02 Modèle d'engagement 2, Externalisation du Service de Consulting avec les services de contrôle qualité projet (PQC – Project Quality Control) assurés par AGENTIL :

- Gouvernance : sous la responsabilité du client, AGENTIL participe uniquement aux activités PQC
- Prestation : consulting et services PQC
- Gestion de projet : assurée par le client et sous sa responsabilité, AGENTIL peut fournir un support méthodologique et de meilleures pratiques PQC.
- Contrôle : services contrôlés par le client, sous sa responsabilité, avec PQC inclus

- AGENTIL : disponibilité des personnes, calendrier et conditions, engagement PQC obligatoire.

Section 5.03 Modèle d'engagement 3, Externalisation de Services avec des services de Project Management Office (PMO)

- Gouvernance : sous la responsabilité de AGENTIL, client impliqué (PQC)
- Prestation : consulting et services PMO
- Gestion de projet : entièrement fournie avec la gouvernance, la planification, la coordination, la gestion des risques
- Contrôle : client et services contrôlés par AGENTIL avec l'implication obligatoire du client (PQC)
- AGENTIL : organisation PMO, gouvernance, communication.

Art. VI. Procédures d'Intervention

Les interventions sont effectuées sur demande expresse et avec avis du Client. Elles sont gérées par les personnes affectées au compte client. Les interventions sont réalisées directement sur le site du client ou à distance.

La durée minimale et la facturation d'une intervention sont fixées à 4 heures (1/2 journée) pour les activités sur site et à 30 minutes pour les activités à distance.

AGENTIL France SAS peut travailler en dehors de la plage horaire entre 7h et 20h. Ces interventions exceptionnelles seront comptabilisées en utilisant les coefficients multiplicateurs appropriés (cf. Art. XIII, Conditions Financières) et seront couvertes par le contrat de support avec astreinte approprié.

Si nécessaire et si la disponibilité des collaborateurs le permet, AGENTIL France SAS peut intervenir en cas d'urgence dans un délai de 1 à 4 heures, en fonction du temps de déplacement, au mieux et sans obligation, ou sur les éléments couverts par l'Accord de Niveau de Service, avec un temps de réponse et des obligations spécifiques. Ces interventions exceptionnelles seront comptabilisées à l'aide des coefficients multiplicateurs appropriés (cf. Art. XIII, Conditions Financières).

Art. VII. Responsabilités d'AGENTIL

AGENTIL France SAS n'assumera aucune responsabilité dans les cas suivants :

1. Dommages indirects ou consécutifs, perte de profits, perte de production, atteinte aux droits personnels du Client ou dommages causés par un tiers.

2. Dommages causés au Client par une défaillance matérielle ou un dysfonctionnement de quelque type que ce soit du système informatique.
3. Dommages causés au Client par un défaut de logiciel non développé par AGENTIL France SAS ou toute société affiliée (même si AGENTIL France SAS représente ou distribue ledit logiciel).
4. Dommages causés au Client par l'introduction d'un virus dans le système informatique du Client, tant que AGENTIL France SAS n'en a pas été la cause.

Pour tout le reste, AGENTIL France SAS n'est responsable que dans les cas suivants :

1. Dommages clairs et prouvés subis par le Client et ses affiliés en raison de la négligence ou faute intentionnelle de l'un des salariés d'AGENTIL SA.
2. Dommages clairs et prouvés subis par le Client et ses affiliés en raison d'un défaut dans la conception de la solution recommandée.

Art. VIII. Responsabilités du client

Le Client est responsable de la mise à disposition d'un environnement de travail qui permettra à nos collaborateurs d'accomplir correctement leur mission.

Le Client est responsable du bon fonctionnement de son infrastructure et de ses systèmes informatiques.

Le Client s'engage à travailler de bonne foi avec AGENTIL France SAS pour l'accomplissement satisfaisant des services couverts.

Le Client s'engage à planifier les interventions souhaitées moyennant un préavis raisonnable.

Le Client, au cours de ce contrat et pour une période d'un an suivant sa résiliation, n'incitera aucun employé de AGENTIL France SAS à quitter son emploi et/ou n'embauchera aucun employé d'AGENTIL SA. En cas de violation de cette interdiction, AGENTIL France SAS peut demander des pénalités (6 mois de salaire) et/ou exiger des mesures provisoires pour mettre fin à cette violation.

Art. IX. Confidentialité

Les contrats du Client et toutes les opérations liées à l'exécution du présent contrat restent confidentiels. Dans ce contexte, AGENTIL France SAS s'engage à ne pas divulguer ou utiliser de quelque manière que ce soit les faits ou informations qu'il aura acquis dans le cadre de ses relations avec le Client.

Dans l'exécution des tâches relatives à ce contrat, le personnel mis à disposition par AGENTIL France SAS peut, si le client le désire, être invité à s'engager personnellement sur la base d'un contrat de confidentialité établi et approuvé par le Client.

Art. X. Propriété Intellectuelle

En général, le Client doit posséder et conserver un droit d'utilisation illimité sur tous les produits, inventions, redevances perpétuelles gratuites ou logiciels que AGENTIL France SAS a pu créer pour les exigences inhérentes à l'exécution du présent contrat.

AGENTIL France SAS reste néanmoins le seul propriétaire et bénéficiaire commercial de ses inventions et de ses développements. Toute exception à cette règle doit faire l'objet d'un accord préalable spécifique entre les deux parties.

AGENTIL France SAS garantit par la présente qu'il n'aura aucune influence délibérée sur les droits de propriété intellectuelle de tiers dans l'exécution des services de mise en œuvre.

Représentation et garantie faites par AGENTIL France SAS stipulant que tous les services seront exécutés conformément aux meilleures pratiques de l'industrie et de manière professionnelle.

Art. XI. Conditions Générales, début, durée et fin du contrat

Les conditions définies dans le présent contrat entrent en vigueur à sa signature et restent valables à partir de la Date de Début du contrat. Ces conditions peuvent être revues et modifiées sur une base annuelle, sous réserve de l'accord du client. Le client contracte AGENTIL France SAS pour les périodes et la charge de travaux mentionnées dans le contrat ou l'offre, et en vigueur pendant la durée de validité des présents documents.

Le client ou AGENTIL France SAS peut mettre fin à un contrat ou à une mission par commodité à tout moment en donnant un préavis écrit de 60 jours (3 mois) à l'avance. En cas d'Accord de Niveau de Service et en raison de la participation des ressources d'AGENTIL France SAS pendant toute la période du projet, l'avis de résiliation pourrait être étendu à la période de couverture du SLA. La résiliation sera décrite en conséquence dans l'Accord de Niveau de Service (SLA) ou dans un document Conditions spécifiques.

Art. XII. Services transitoires relatifs à la fin du contrat

À la fin du contrat, que ce soit à son terme normal, en raison de son non-renouvellement ou de son annulation par l'une ou l'autre des parties, selon le cas, AGENTIL France SAS s'engage à coopérer de bonne foi avec le client. Cela afin d'assurer une prise en charge sans problème des prestations effectuées dans le cadre du contrat, par le client ou par un tiers désigné par celui-ci, et notamment les services de maintenance effectués ensuite pour le client par AGENTIL France SA.

En général, AGENTIL France SAS facilitera les opérations de transition à sa charge tout en assurant, à la demande du client, certains services. Ces derniers sont notamment l'assistance technique, la communication d'informations sur le fonctionnement global du système et sa maintenance. Cela se fera selon des conditions financières à définir.

Au cours des 3 mois suivant la fin du contrat, AGENTIL France SAS peut, à la demande du client et selon des conditions financières à définir, continuer à apporter son assistance et sa coopération afin de maintenir le fonctionnement du système.

Le transfert peut être effectué pendant cette période pour garantir la continuité du service.

Art. XIII. Conditions Financières

Le prix de base horaire pourra être augmenté selon les barèmes en vigueur et suivant les conditions légales.

Un jour ouvrable standard est l'équivalent de 8 heures effectives.

Sauf accord contraire, la facture minimale pour une intervention sur place est basée sur 4 heures, quelle que soit sa durée réelle.

Une augmentation de 50% sur le prix de base de la prestation sera appliquée aux interventions urgentes sur site qui se déroulent dans les 4 heures. L'accès au service de support dans le cadre d'un processus d'urgence et d'escalade sera facturé une fois à 2.350 EUR HT pour les clients sans contrat de support.

Les augmentations suivantes sont appliquées aux interventions spéciales ou en dehors des heures de travail :

Période	De 07h00 à 20h00	De 20h00 à 07h00
Du lundi au vendredi (jours ouvrables)	n/a	+ 50%
Samedi	+ 50%	+ 100%
Dimanche et jours fériés	+ 100%	+ 150%

La facturation des services au client sera au forfait ou mensuelle sur la base des rapports remplis par le personnel qui effectue le travail pour le client.

Les conditions de paiement sont fixées comme suit : net 30 jours à compter de la date de facture.

Art. XIV. Dispositions finales

En cas de litige, le droit français sera applicable. Il est convenu que les parties seront flexibles et tenteront de parvenir à un règlement à l'amiable avant toute action en justice.

Lieu de juridiction : **Tribunal relatif au siège social de AGENTIL France SAS.**

Art. XV. Politiques relatives aux voyages en France

Les frais de transport aller-retour sont calculés depuis le bureau d'AGENTIL France SAS :

- Frais kilométriques : selon le barème en vigueur,
- Autres frais liés au transport (train, avion, péages, parking...) : frais réels (selon justificatifs),
- Vols :
 - Durée < 6 heures : classe économique
 - Durée > 6 heures : classe affaire
- Trains : 1^{ère} classe
- Hôtels : *** ou 1^{ère} classe
- Frais de repas : Frais réels (sous justificatifs)

Cependant, selon les conditions, les frais sont indiqués et peuvent être facturés sous forme de forfait ou pris en compte dans le taux journalier défini dans le contrat avec le client et dans les offres commerciales.

Art. XVI. Politiques relatives aux voyages (UE, USA, ASIE)

Les politiques relatives aux voyages en France s'appliquent aux missions hors de France.

Art. XVII. Paiement tardif

En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités de retard seront appliquées au taux BCE + 10 points ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement (articles L 441-6 et D.441-5 du code de commerce).

Art. XVIII. Risque de faillite

L'une ou l'autre des parties peut résilier le présent contrat dans toute la mesure permise par la loi si la totalité ou une partie substantielle des biens de l'autre partie est transférée à un cessionnaire au profit de créanciers, d'un séquestre, d'un syndic de faillite, ou qu'une procédure est engagée par ou contre l'autre partie pour obtenir réparation, en vertu de la loi sur la faillite ou des lois similaires, lorsque cette procédure n'est pas rejetée dans les 60 jours.

Art. XIX. Clause de protection des données

AGENTIL France SAS reconnaît qu'à la suite du contrat, elle peut obtenir l'accès à certaines informations relatives à des personnes physiques ou morales identifiées ou identifiables, y compris des informations relatives au personnel, aux clients ou aux entrepreneurs du client (les « Informations Personnelles »).

AGENTIL France SAS doit se conformer à toutes les dispositions de la législation française en matière de protection des données, y compris la loi sur la protection des données, l'ordonnance sur la protection des données et le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

AGENTIL France SAS (i) doit se conformer aux instructions du client concernant le traitement des informations personnelles ; (ii) doit se conformer aux exigences de sécurité des données techniques et organisationnelles requises par la loi, en particulier conformément aux indications du Client à l'occasion, et prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles pour protéger efficacement les Informations personnelles relatives au contrat, par ex. contre le traitement non autorisé; (iii) ne doit pas accéder, utiliser ou traiter les informations personnelles à des fins autres que celles que le client a autorisées et acceptées par écrit et, dans tous les cas, doit traiter uniquement les informations personnelles de la manière permise par le client lui-même; (iv) ne doit pas divulguer ou transférer les Informations personnelles à des tiers ou accéder, traiter ou transférer les Informations personnelles hors de la France sans l'approbation préalable et écrite du Client, et cette approbation ne sera donnée que si le client est satisfait de toutes les conditions d'accès, de traitement, de divulgation ou de transfert et que les informations personnelles reçoivent un niveau de sécurité adéquat ; (v) doit accorder tous les

droits en vertu des lois applicables en matière de protection des données aux personnes concernées ; notamment si le client le demande par écrit, AGENTIL France SAS doit, dans la mesure où les informations personnelles sont traitées par lui, corriger ou supprimer les informations personnelles inadéquates spécifiées dans la demande d'installations ou de systèmes en sa possession ou sous son contrôle ; (vi) si AGENTIL France SAS reçoit une plainte de tiers concernant le traitement des informations personnelles, elle doit le notifier sans délai au client ; (vii) doit limiter l'accès aux informations personnelles aux employés nécessitant un accès pour fournir des services en vertu du présent contrat. AGENTIL France SAS respectera toutes les normes de sécurité généralement reconnues. En particulier, si AGENTIL France SAS effectue des services à distance, elle prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données, notamment en veillant à ce que tout trafic de données soit protégé contre tout accès non autorisé par des tiers.

AGENTIL France SAS s'engage à informer ses salariés, sous-traitants et/ou tiers appelés à l'exécution de ces obligations et à leur imposer également ces obligations.

Signatures

Client : lieu, date, nom, signature	AGENTIL France SAS: lieu, date, nom, signature

Adresses AGENTIL Group

AGENTIL Suisse

<p>AGENTIL SA Genève</p> <p><i>Rue du Pré-de-la-Fontaine 19 1242 Satigny Suisse</i></p> <p>Tél. : +41 22 595 04 04 Fax : +41 22 595 04 05</p> <p>info@agentil.com</p>	<p>AGENTIL SA Lausanne</p> <p><i>Avenue de Gratta-Paille 1-2 1018 Lausanne Suisse</i></p> <p>Tél. : +41 22 595 04 04 Fax : +41 22 595 04 05</p> <p>info@agentil.com</p>	<p>AGENTIL ZH AG Zurich</p> <p><i>Althardstrasse 80 8105 Regensdorf Suisse</i></p> <p>Tél. : +41 44 552 32 00 Fax : +41 44 842 71 18</p> <p>info@agentil.zh</p>
---	---	--

AGENTIL Suisse

AGENTIL PORTUGAL

AGENTIL SINGAPOUR

<p>AGENTIL SA Valais</p> <p><i>Rue du Simplon, 8 1920 Martigny Suisse</i></p> <p>Tél.: +41 22 595 04 04 Fax : +41 22 595 04 05</p> <p>info@agentil.com</p>	<p>AGENTIL Portugal Pragal</p> <p><i>Rua Marcos de Assunção, 6 Piso 3 Sala 3.09 Pragal 2805-290 Almada Portugal</i></p> <p>Tél. : +351 30 881 3470</p> <p>info@agentil.pt</p>	<p>AGENTIL SA Singapore</p> <p><i>96 Robinson Road #11-04 SIF Building 068899 Singapore</i></p> <p>Tél. : + 65 9142 4274</p> <p>info@agentil.com</p>
--	--	--

AGENTIL FRANCE

AGENTIL MONACO

<p>AGENTIL France SAS Chambéry</p> <p><i>Bâtiment l'Axiome 44 rue Charles Montreuil 73000 Chambéry</i></p> <p>Tél. : +33 4 85 80 02 30</p> <p>info@agentil.fr</p>	<p>AGENTIL France SAS Nice</p> <p><i>65 avenue des Arènes de Cimiez 06000 Nice France</i></p> <p>Tél. : +33 4 85 80 02 30</p> <p>info@agentil.fr</p>	<p>AGENTIL Monaco</p> <p><i>Le Monte Carlo Sun C/O Regus 74, Boulevard d'Italie 98000 Monaco</i></p> <p>Tél. : +377 99 99 45 95</p> <p>info@agentil-monaco.mc</p>
--	---	--