

Conditions Générales de Vente – Prestations informatiques

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) encadrent les prestations de services informatiques fournies par ID3000 à ses clients professionnels.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations : infogérance, support aux utilisateurs, administration systèmes et réseaux, services Cloud, revente de matériel et de licences, sauvegardes et hébergement.

3. CLIENTÈLE

Les prestations sont exclusivement destinées à des clients professionnels (B2B).

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La relation contractuelle est régie par ordre de priorité : contrat ou devis signé, conditions particulières, présentes CGV.

5. CONTRATS RÉCURRENTS & FACTURATION

Les contrats d'infogérance sont conclus avec engagement mensuel. Le règlement intervient par prélèvement automatique le 25 de chaque mois pour la période échue.

6. GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION (GTI)

Pour les contrats récurrents, une GTI est applicable selon le niveau de service souscrit lors de la signature du contrat, et de l'urgence de l'intervention requise. ID3000 respecte une GTI de 4H pour un blocage complet (niveau 3) sur un contrat **Gold** ou **Platinum**, et jusqu'à 7 jours pour une demande d'évolution (niveau 0) couverte par le contrat en cours. Ces différentes GTI (*précisant l'obligation de moyens*) sont détaillées dans le contrat signé par les deux parties.

7. SAUVEGARDE DES DONNÉES

ID3000 fournit un service de sauvegarde en qualité de revendeur Beemo Technologies. Les modalités, rétentions et restaurations sont précisées dans les devis présentant l'offre de sauvegarde.

8. ACCÈS DISTANT ET ADMINISTRATION

Le client autorise ID3000 à disposer des accès nécessaires à la réalisation de ses prestations :

- Comptes administrateurs Microsoft 365
- Comptes administrateurs Active Directory local
- Accès RDP aux serveurs
- Accès TeamViewer aux postes

9. HÉBERGEMENT

Les services hébergés sont opérés sur une infrastructure dédiée située chez OVH.

10. VENTE DE MATÉRIEL &

ID3000 propose la revente de matériel informatique et de licences logicielles.

Les matériels proposés ont été sélectionnés par nos soins pour convenir à une utilisation professionnelle avec ce que cela implique de garanties, de performances, et de sécurité.

Le terme de « licences logicielles » fait référence à un droit d'utilisation permanent d'un logiciel. Les licences soumises à un abonnement récurrent entrent dans le paragraphe suivant (CSP)

11. FOURNISSEUR DE SERVICES MSP/CSP

ID3000 se positionne en tant que MSP (*Managed Services Provider*) et CSP (*Cloud Service Provider*).

Le premier terme concerne les services packagés et gérés par ID3000 (sauvegarde, antivirus, etc.) et le deuxième les accès aux services *cloud* publics (QoD, MS365, AWS, GW).

Dans les deux cas, le client peut être soumis à des périodes d'engagement imposés par l'éditeur du logiciel utilisé ou par l'hébergeur du service.

Exemples : Cegid => 36 mois, Microsoft => 1 an

12. RESPONSABILITÉ

Les prestations sont soumises à une obligation de moyens. La responsabilité d>ID3000 est limitée aux dommages directs et plafonnée aux sommes réglées sur les 12 derniers mois.

13. DONNÉES PERSONNELLES

ID3000 agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD. Un avenant RGPD peut être annexé.

14. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure.

15. RÉSILIATION

Chaque partie peut résilier en cas de manquement grave après mise en demeure restée sans effet 30 jours.

16. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Droit français applicable. Tribunal compétent : siège social d>ID3000.

17. ACCEPTATION

Les CGV sont réputées acceptées dès signature du devis ou contrat.

Annexe RGPD – Sous-traitance de données personnelles

La présente annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ID3000 traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, au sens du Règlement Général de la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD).

1. QUALIFICATION DES PARTIES

Le Client agit en qualité de Responsable de traitement. ID3000 agit en qualité de Sous-traitant.

2. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

Les traitements réalisés peuvent inclure :

- accès aux systèmes d'information
- administration Microsoft 365, Active Directory
- sauvegarde et restauration des données
- hébergement et maintien en conditions opérationnelles.

Les catégories de données concernées sont principalement des données professionnelles (identité, comptes utilisateurs, emails professionnels, données de travail).

3. OBLIGATIONS D'ID3000

ID3000 s'engage à :

- traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client
- garantir la confidentialité des données
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées

- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité
- assister le Client en cas de violation de données personnelles.

4. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

ID3000 est autorisée à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution des prestations (notamment hébergement et sauvegarde), sous réserve que ceux-ci présentent des garanties suffisantes au sens du RGPD.

5. DURÉE ET SORT DES DONNÉES

Les données sont traitées pendant la durée du contrat. À l'issue de la prestation, les données peuvent être restituées ou supprimées sur demande écrite du Client.

6. DROITS DES PERSONNES

ID3000 assiste le Client, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

7. AUDIT

Le Client peut, après information préalable raisonnable, procéder à un audit documentaire visant à vérifier la conformité RGPD.

8. LOCALISATION DES DONNÉES

Les données sont hébergées sur une infrastructure située dans l'Union européenne.

Clause Sécurité et Sauvegarde des données

ID3000 met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux usages de la profession afin de protéger les systèmes et données confiés.

La sauvegarde des données est une mesure de précaution destinée à faciliter une restauration en cas d'incident, mais ne constitue pas une garantie d'absence de perte de données ou de reprise immédiate de l'activité.

Sauf stipulation contraire expresse :

- aucune garantie de continuité de service n'est attachée aux opérations de sauvegarde
- les délais de restauration dépendent de la nature de l'incident, du volume de données et des contraintes techniques.

Le Client demeure responsable de la cohérence, de la vérification et de l'exploitation de ses données après restauration.

La responsabilité d'ID3000 ne saurait être engagée en cas de perte de données imputable à un logiciel tiers, à une défaillance matérielle, à une cyberattaque ou à un manquement du Client à ses obligations.