

## Conditions contractuelles particulières (CCP) - Services

aux conditions générales de vente d'EnBITCon GmbH, version du 25 octobre 2021

### 1 Champ d'application

Les présentes conditions contractuelles particulières (ci-après "CCP") s'appliquent à tous les contrats de prestation de services conclus par EnBITCon GmbH. Les conditions générales de vente ("CGV") d'EnBITCon GmbH s'appliquent également. Les présentes CGV ainsi que les CGV peuvent être consultées en ligne à l'adresse <https://www.enbitcon.de/rechtliche-informationen/agb/>. En cas de contradiction, les présentes CGC prévalent sur les CGV.

### 2 Étendue des prestations

2.1 Les services au sens des présentes conditions contractuelles particulières peuvent être notamment

2.1.1 les services généraux de conseil, de formation et autres services d'assistance, dans la mesure où ils ne sont pas déjà régis de manière plus spécifique par d'autres conditions contractuelles particulières ;

2.1.2 Services de maintenance/d'entretien/d'assistance en ce qui concerne le matériel informatique / les services en nuage / les logiciels standard ;

2.1.3 Prestations de service/d'assistance dans le cadre de contrats de service.

2.2 L'étendue exacte des services est réglée dans l'offre.

2.3 EnBITCon exécute toujours les prestations de service (en particulier les prestations de maintenance/d'entretien/de service) pendant les heures de service indiquées dans l'offre/la liste de prix. Sauf accord contraire dans l'offre, le client n'a aucun droit à ce qu'EnBITCon intervienne en dehors des heures de service, même dans le cadre de l'installation de mises à jour. EnBITCon peut, à sa discrétion, effectuer ces activités en dehors des heures de service et facturer des suppléments convenus à cet effet.

2.4 Pour les services fournis conformément aux présentes CGC, EnBITCon n'est redevable que de l'activité, et non du résultat envisagé par le client, à moins qu'EnBITCon n'ait garanti contractuellement un résultat précis.

2.5 Le point 2.4 s'applique également aux prestations qui visent à éliminer une erreur survenue dans le système informatique du client. Dans ce cas, la recherche de la cause fait notamment partie intégrante de la prestation de service, étant donné que les erreurs qui surviennent peuvent avoir différentes causes et que celles-ci ne peuvent que très rarement être déterminées d'emblée. Le choix de l'activité est donc laissé à la libre appréciation d'EnBITCon. EnBITCon cherchera toujours d'abord la cause la plus proche et la plus probable de l'erreur et y remédiera, sans pour autant s'engager à ce que cela produise le résultat souhaité.

2.6 En cas de danger imminent, par exemple en cas de faille de sécurité grave concernant le matériel / les services cloud / les logiciels standard et/ou en cas d'attaque de virus sur les systèmes informatiques du client, EnBITCon est en droit, même sans mandat correspondant, de réaliser les activités nécessaires pour écarter le danger et de les facturer en fonction des frais engagés. Dans la mesure du possible, EnBITCon informera le client à l'avance de ces mesures.

2.7 EnBITCon est en droit de faire fournir des services par des tiers en tant que sous-traitants.

2.8 Si EnBITCon estime que le dépannage nécessite l'achat de matériel (composants), de logiciels standard, de supports de données, de rubans encreurs, de toners, de piles, d'unités d'impression ou d'autres consommables, EnBITCon demandera toujours au client de passer une commande séparée. Si le client passe la commande proposée par EnBITCon pour le dépannage, il en supportera les coûts, même s'il n'y a pas d'autre

solution.

si le résultat souhaité n'est pas atteint. Dans ce cas, EnBITCon s'efforcera, à titre de geste commercial, de vendre ailleurs la marchandise nouvellement acquise et créditera le client d'un éventuel produit de la vente.

2.9 Si EnBITCon prend en charge l'installation de logiciels dans le cadre des prestations convenues, cela concerne exclusivement la version convenue, à défaut d'accord explicite, la version actuelle disponible dans le commerce au moment de la conclusion du contrat. EnBITCon ne doit pas l'installation de toutes les versions, mises à jour, mises à niveau, correctifs et builds disponibles au moment de l'installation, même si ceux-ci sont recommandés par le fabricant du logiciel et déjà répandus sur le marché. Leur installation relève de la responsabilité du client, sauf convention contraire expresse. EnBITCon est toutefois en droit d'installer, à sa discrétion, des versions et des versions ultérieures, à moins que le client n'ait donné à EnBITCon des instructions écrites contraires.

2.10 Dans le cadre de l'installation de logiciels, les paramètres du logiciel (notamment le paramétrage et le choix des options de configuration) sont laissés à la discrétion d'EnBITCon, sauf si des instructions concrètes ont été expressément convenues.

2.11 Le client ne dispose pas d'un droit de rétractation après la conclusion du contrat.

### **3 Contingents de prestations**

3.1 Le client peut acheter auprès d'EnBITCon des contingents de prestations mensuels pour la fourniture de services, dans la mesure où cela est convenu dans l'offre. Les contingents de prestations peuvent être convenus sous les formes suivantes :

3.1.1 Contingents de temps : Le client acquiert un contingent pour un temps de travail (minimum) convenu pour les services. Les prestations fournies sont déduites de ce contingent en fonction des dépenses - indépendamment des collaborateurs concrets d'EnBITCon et de leurs tarifs horaires.

3.1.2 Contingents de valeur : Le client acquiert un contingent pour une valeur (minimale) convenue pour les services. Les prestations fournies sont déduites de ce contingent en fonction des dépenses respectives et du taux horaire convenu.

3.2 Si le client a acheté chez nous des contingents de prestations pour la fourniture de services, il peut les demander par téléphone ou par écrit pendant nos heures de bureau habituelles. Nous ne sommes toutefois redevables d'un temps de réaction déterminé que si cela a été convenu sous forme de texte.

3.3 Les contingents de prestations non appelés / consommés au cours d'un mois expirent à la fin du mois, sauf disposition contraire dans l'offre.

### **4 Formations**

4.1 Dans la mesure où EnBITCon convient avec le client de la fourniture de prestations de formation, la formation a lieu dans des locaux de formation à déterminer par EnBITCon. Si la formation a lieu chez le client, ce dernier est tenu d'y mettre gratuitement à disposition un équipement technique suffisant pour la formation. Les participants à la formation doivent disposer de connaissances de base dans le domaine technique couvert par la formation. Si nous devons engager des frais de déplacement, d'hébergement ou autres dans le cadre de la formation, ces dépenses doivent être remboursées par le client sur présentation de justificatifs.

4.2 Si l'offre ne mentionne pas expressément les coûts de la formation, ceux-ci seront facturés en sus, en fonction des dépenses.

### **5 Obligations particulières du client**

5.1 Si EnBITCon se charge contractuellement de l'installation du matériel informatique, le client fournira à ses frais les connexions électriques et réseau nécessaires à portée de l'environnement d'exploitation. Sauf convention contraire ou spécification contraire du fabricant transmise par EnBITCon lors de la conclusion du contrat, au moins une prise de courant alternatif monophasé classique de 240 volts et une prise réseau Ethernet doivent être mises à disposition par unité de calcul autonome (par exemple par serveur ou par poste de travail).

5.2 Avant le début de la mise en place du matériel ou de l'installation des logiciels par EnBITCon, le client veillera lui-même à une sauvegarde complète de son stock de données et à une protection antivirus actualisée.

5.3 Le client fournira à EnBITCon, à ses frais, l'accès aux systèmes informatiques sur lesquels EnBITCon fournit ses services. Les identifiants et mots de passe nécessaires pour un accès avec des droits d'administrateur doivent être disponibles et saisis à la demande d'EnBITCon, au choix du client, ou remis par écrit à EnBITCon. Le client doit permettre à EnBITCon d'accéder aux supports de données et à Internet. Les temps d'attente d'EnBITCon seront facturés en fonction du temps passé.

## **6 Droits d'utilisation des résultats du travail**

6.1 Dans la mesure où EnBITCon fournit des résultats individuels dans le cadre de la prestation de services (ci-après dénommés "résultats individuels"), elle est tenue de les communiquer à ses clients.

"), EnBITCon accorde au client un droit d'utilisation simple, limité dans le temps et dans l'espace, pour les besoins internes de l'entreprise. EnBITCon accorde ce droit au client sous réserve du paiement intégral.

6.2 Jusqu'au paiement intégral, le Client a le droit de tester les résultats du travail comme convenu, ce qui ne comprend pas le droit d'utilisation opérationnelle. Ce droit de test expire si le Client est en retard de plus de trente (30) jours dans le paiement de la rémunération. Une mise en demeure séparée de la part d'EnBITCon n'est pas nécessaire à cet effet.

6.3 L'article 6.1 ne s'applique pas aux produits standard qui font partie des résultats des travaux. Les produits standard sont notamment des produits ou solutions délimitables d'EnBITCon ou de tiers, qui sont soumis à leurs propres conditions de licence.

6.4 EnBITCon est autorisée à utiliser sans restriction les résultats du travail, y compris le savoir-faire acquis lors de la fourniture des prestations, en particulier les concepts, procédures, méthodes et résultats intermédiaires sur lesquels reposent les résultats du travail, tout en respectant ses obligations de confidentialité.

6.5 Dans la mesure où, dans le cadre de la prestation de services d'EnBITCon, des résultats de travail sont générés qui peuvent faire l'objet d'un brevet, d'un modèle d'utilité ou d'un design, EnBITCon peut procéder à une demande de droit de protection correspondante en son propre nom et à son propre compte. EnBITCon accordera au client, dans la mesure nécessaire, le droit d'utiliser le droit de propriété intellectuelle en même temps que les résultats du travail. Aucune rémunération séparée n'est due pour cette licence de droit de propriété intellectuelle.

## **7 Prix et conditions de paiement**

7.1 La facturation des services est basée sur le temps passé, sauf si un prix fixe / forfaitaire a été convenu par écrit. Les prix indiqués dans la liste de prix d'EnBITCon disponible sur le site <https://www.enbitcon.de/preisliste> sont considérés comme convenus, à moins que les parties ne règlent des prix différents dans l'offre.

7.2 Sauf accord contraire, EnBITCon facture ses services mensuellement à terme échu. Les factures sont payables immédiatement après leur établissement. Sauf convention contraire, le client autorise EnBITCon à prélever les paiements qu'il doit effectuer sur un compte à désigner par le client.

7.3 EnBITCon peut augmenter les prix convenus (y compris la liste des prix) pour les prestations récurrentes dans le cadre de contrats à durée indéterminée sans l'accord du client, au maximum une fois par an et en toute équité, jusqu'à 10 % avec effet pour l'avenir, mais pour la première fois au plus tôt quatre (4) mois après le début de la durée du contrat. L'augmentation de prix pour des prestations partielles n'est possible que si celles-ci ont déjà été convenues pour au moins quatre (4) mois. L'augmentation de prix ne doit avoir lieu que pour couvrir des coûts accrus. Il incombe au Client de prouver que l'augmentation de prix appliquée par EnBITCon n'a pas été effectuée dans ce but.

7.4 Si le client est un consommateur, il peut, en cas d'augmentation des prix conformément au point 7.3, résilier le contrat en cours dans un délai de deux (2) semaines à compter de la réception de l'avis écrit d'augmentation des prix, avec un préavis de trois mois pour la fin du mois. Dans ce cas, la rémunération actuelle sera facturée jusqu'à la fin du contrat,

l'augmentation n'est donc pas effective. L'accord du client est toutefois considéré comme acquis si le client ne résilie pas le contrat dans ce délai. Cela suppose que nous ayons informé le client des conséquences de la modification dans l'avis de modification.

## **8 Durée et résiliation**

8.1 Sauf accord contraire, EnBITCon fournit les services convenus à partir de la mise à disposition, sans limitation de durée, initialement pour une durée contractuelle minimale de 24 mois. Une résiliation par les deux parties contractantes est possible avec un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la durée minimale du contrat. Si aucune résiliation n'intervient dans ce délai, la durée du contrat est prolongée d'une année supplémentaire.

8.2 Au-delà des délais de résiliation convenus dans l'offre, le client n'a pas le droit de se rétracter ou de résilier de manière ordinaire, notamment pendant la durée minimale du contrat.