

CONDITIONS PARTICULIERES CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE TICKETS

Définition du service :

Un contrat de maintenance informatique aux tickets assure les services suivants :

- L'entretien, le dépannage et le maintien en bon état de fonctionnement des matériels du client ;
- Les interventions de dépannages aux heures ouvrées ;
- L'accès à la hotline RECOM.

Le contrat de maintenance informatique aux tickets porte exclusivement sur le matériel décrit au Bon de Commande.

Un contrat de maintenance au ticket n'inclus pas de visite préventive mais uniquement curative.

Un ticket est exprimé en UT (Unité de Temps).

Une UT est égale à une (1) minute.

Un ticket vaut 240 UT.

Article 1 : Durée

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date indiquée dans le Bon de Commande, sans visite préventive, pour une durée d'un (1) an. Il se renouvellera d'année en année, par tacite reconduction, sauf indication contraire dans le Bon de Commande, au terme de la période initiale. Durant le présent contrat et en cas d'épuisement des tickets achetés en début de contrat, le client pourra racheter des tickets supplémentaires aux mêmes conditions que les tickets initiaux.

Tout ticket non consommé n'est pas reporté d'une année sur l'autre.

Un ticket à donc une durée d'un (1) an calendaire avec comme date anniversaire la date inscrite au Bon de Commande.

Article 2 : Contenu de la Prestation

L'Entreprise assure la maintenance du matériel du client, en bon état de fonctionnement, sur les sites du client.

Cette prestation s'effectuera moyennant l'achat par le client du nombre de ticket d'intervention défini en accord avec le Prestataire.

Les pièces détachées et de rechange ainsi que le matériel fourni font l'objet d'une facturation séparée.

Maintenance curative

Après réception d'une demande d'intervention générée par le client, l'Entreprise :

- Assurera les interventions sur site dans les délais stipulés dans l'article 3.
- Assurera la main d'œuvre nécessaire pour résoudre les problèmes techniques.
- Fournira et facturera les pièces de rechange nécessaires à la remise en état des matériels dans les délais les plus brefs

Maintenance évolutive

Elle comprend :

- Les améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation.
- L'installation de nouvelles fonctionnalités, et mises à jour des logiciels système (si nécessaire).

Assistance

- Assurer l'assistance technique auprès des utilisateurs (hotline 05 56 18 48 28)
- Intervention pour résoudre des problèmes sur les postes utilisateurs (Windows, impression, réseau, etc.)
- Qualification panne liée aux problèmes matériels et logiciels (mise en relation avec le fournisseur concerné)
- La mise à jour des logiciels existants (si nécessaire)
- Gestion des changements (création utilisateur, modification configuration, etc.)
- Conseil sur l'évolution du système informatique

Compte-rendu des visites et interventions

Toute intervention fera l'objet d'un compte-rendu, consigné dans le registre des anomalies, ainsi que sur la feuille de demande d'intervention (accès via l'Extranet).

Il est entendu par le Client qu'un ticket ne peut être utilisé pour de la mise en place de nouveau matériel (nouveau poste, nouveau serveur, nouveau pare feu, etc...)

De même, il est précisé qu'un ticket ne peut servir à l'acquisition de quelconque matériel.

Article 3 : Délais d'intervention

Après avoir accusé réception d'une demande d'intervention générée par le client, soit par téléphone, soit par mail, soit via l'extranet, le Prestataire intervient comme suit :

- Sous 4 heures ouvrées maximum à distance ou sur site en cas de panne grave (serveur ou réseau informatique non opérationnel)
- Sous 8 heures ouvrées maximum à distance ou sur site en cas de panne non grave (problème technique n'empêchant pas le client de travailler)
- Sous 2 heures ouvrées maximum par téléphone en cas de panne
- Sous 4 heures ouvrées maximum par télémaintenance en cas de panne
- Sous 8 heures ouvrées maximum par téléphone pour tout autre renseignement

Si la réparation ne peut être effectuée lors de l'intervention, le Prestataire fera toute diligence pour procéder à la réparation et/ou au remplacement des pièces défectueuses dans les délais les plus brefs. En cas d'indisponibilité d'élément ou tenu du matériel, le Prestataire ne peut être responsable.

S'il est nécessaire que les travaux de maintenance soient effectués en dehors des heures ouvrées, ces travaux seront facturés séparément par le Prestataire.

Les heures ouvrées sont : 8h30 à 12h30 et 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés)

Les demandes d'interventions seront transmises au N° de téléphone : 05 56 18 48 28, au N° de fax : 05 56 18 48 20 par mail : informatique@recom.fr ou par l'extranet <http://espaceclient.recom.fr>

Article 4 : Responsabilité

Le client reconnaît que les obligations du Prestataire sont limitées à la maintenance du matériel et sa réparation, et que la responsabilité de du Prestataire ne pourrait être engagée si, pour quelque raison que ce soit, le constructeur du matériel ou l'éditeur de logiciel se trouvait dans l'impossibilité de fournir les pièces ou logiciel de rechange.

La responsabilité de du Prestataire exclut :

- Le fonctionnement du système si d'autres applications logicielles ont été installées sur le matériel informatique sans consultation et accord préalable du Prestataire.
 - La perte d'informations ou détérioration de fichiers ou programmes non causés par lui-même.
 - Le non-respect des normes d'installation matériel et logiciel et de leurs licences.
 - Les négligences ou erreurs de manipulation du personnel utilisateur entraînant un dysfonctionnement partiel ou total.
 - La modification du système d'exploitation initial entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (ex : destruction ou modification des fichiers de configuration).
 - Un problème extérieur entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (EDF, France Telecom, ...).
 - Les « bugs » ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total.
 - La restauration ou récupération de fichiers utilisateurs non sauvegardés.
 - Le non-respect des normes de sécurité
 - La perte de données liée aux attaques virus et cryptolockers
- La responsabilité de du Prestataire ne serait être engagée pour des interruptions ou accidents causés par : grèves, actes de malveillance, dépravations volontaires, émeutes, incendies, inondations, à fortiori pour des cas de force majeure.

La responsabilité du Prestataire au titre du contrat, comme toute obligation de garantie qui pourrait en découler, est strictement limitée à la réparation des dommages matériels dont il serait prouvé qu'ils ont été causés directement par des matériels ou des logiciels proposés par du Prestataire, et ce, à l'exclusion de toute prise en charge de dommages immatériels tels que notamment manque à gagner, perte d'exploitation, préjudice commercial, charges complémentaires, etc.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures utiles notamment au niveau d'éventuelles assurances pour se protéger contre de tels dommages et d'assurer la sauvegarde de ses fichiers avant l'intervention du service de maintenance.



En toute hypothèse, si la responsabilité du Prestataire est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par le Prestataire au titre de la période du mois en cours.

Article 5 : Obligations du client

Sur le lieu de dépannage, le Client s'engage à assurer la présence d'un responsable habilité à signer une fiche d'intervention et/ou d'autres documents présentés par le Prestataire.

Le Client assure l'accès sur site au personnel du Prestataire et laisse accessible le matériel à dépanner.

Le Client s'engage à effectuer les manipulations d'entretien et de sauvegarde comme définies par Prestataire.

Le Client devra maintenir pendant toute la durée du présent contrat les conditions d'environnement du lieu d'installation en conformité avec les spécifications des constructeurs pour le ou les matériels concernés.

Article 6 : Résiliation

Le client pourra mettre fin au contrat de maintenance informatique au ticket par lettre recommandée trois (3) mois avant expiration de la période en cours.

La résiliation des présentes aura lieu de plein droit, en cas de faillite ou de liquidation judiciaire du Client.

Dans tous les cas de résiliation quel qu'en soit le motif, l'abonnement ou toutes les sommes dues éventuellement en vertu du présent contrat, deviennent immédiatement exigibles et l'Entreprise aura droit en outre à titre forfaitaire et définitif à la moitié de la redevance de maintenance afférente à la période restant à courir.

Article 7 : Clause de non sollicitation de personnel

Pendant la durée du présent contrat et 1 (un) an après son terme, le Client s'engage à ne pas proposer d'offre d'emploi au personnel du Prestataire qui est amené à effectuer des prestations sur le Site du Client, sauf si un accord écrit est établi entre le Client et le Prestataire.

Au cas où le Client ne respecterait pas cette clause, le Client s'engage à dédommager le Prestataire d'une somme équivalente à 50 (cinquante) journées d'ingénieur systèmes réseaux selon le barème en vigueur chez le Prestataire

Article 8 : Confidentialité

Le Prestataire s'engage à la discrétion la plus totale sur ce qui a trait aux activités du Client.

Cette obligation de discrétion s'appliquera pendant toute la durée du contrat, et se prolongera après la rupture de celui-ci pour quelque motif que ce soit.

Article 9 : Révision des prix

Le montant du contrat sera révisé à chaque échéance selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

P1 : prix révisé PO : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence, retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Dans le cas où les dispositions légales ne permettraient pas l'application de la méthode de révision ci-dessus, les hausses autorisées par les Pouvoirs publics modifiant le niveau des prix lui seraient substituées d'office.

Article 10 : Litiges

Les présentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

En cas de litiges survenant dans l'exécution du présent contrat, ou par suite de résiliation pour quelque cause que ce soit, le Tribunal de Commerce de BORDEAUX sera de convention expresse le seul compétent

Article 11 : Assurances

L'Entreprise déclare avoir contracté auprès d'une compagnie d'assurance, une police couvrant sa responsabilité pour tout dégât matériel ou corporel pouvant être imputé au Prestataire ou à l'un de ses préposés.