

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Article 1 Définitions

« Anomalie » : désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité des fonctionnalités du Parc informatique par rapport aux spécifications et à sa destination, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Parc informatique ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que le Parc informatique est utilisé conformément à sa documentation et à sa destination.

« Incident » : désigne un dysfonctionnement du Parc informatique provenant d'une erreur de manipulation de l'Utilisateur (par exemple : problème d'alimentation électrique, panne d'onduleur, erreur d'exploitation, etc.).

Article 2 Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles NEXT2i fournira le Service de maintenance informatique.

Article 3 Description du Service

Le Service de maintenance informatique fourni par NEXT2i comprend une maintenance préventive, évolutive et curative.

Article 3.1 : Maintenance curative

a) Elle sera appliquée dans la mesure où le Parc informatique présente des Anomalies où lorsque la panne provient d'un Incident.

b) Elle comprend :

- l'assistance téléphonique où le Client suit les recommandations et instructions de NEXT2i ;
- l'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toute panne de Matériel (pièces non comprises) ;
- l'intervention par télémaintenance selon la configuration du site pour le diagnostic et la réparation de toute panne logicielle.

Article 3.2 : Maintenance évolutive

Elle comprend :

- la fourniture des améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation ;
- l'installation de nouvelles fonctionnalités, mises à jour logicielles.

Article 4 Conditions d'intervention

a) Sur appel motivé du Client signalant une Anomalie ou un Incident, NEXT2i établira, à distance ou par déplacement d'un technicien sur place, un diagnostic.

b) En cas de déplacement d'un technicien, l'intervention aura lieu dans les 24h pendant les jours ouvrés et dans l'intervalle de 9h à 18h ; à condition que

le site d'intervention ne se situe par à plus de 50 km du centre de Paris. Si les interventions sont effectuées en dehors de la plage horaire 9h-18h, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements seront facturés en sus, selon les tarifs en vigueur.

c) En cas d'intervention à distance, celle-ci est effectuée du lundi au vendredi jours ouvrés, de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Article 5 Obligations et responsabilité de NEXT2i

a) Dans le cadre de la maintenance curative, NEXT2i s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin de trouver une solution ou corriger l'Anomalie ou l'Incident dans les meilleurs délais. A ce titre, il ne s'agit que d'une obligation de moyens.

b) Dans le cadre de la maintenance évolutive, NEXT2i s'engage à fournir et à installer les mises à Jour des Logiciels ou du Matériel au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale après s'être assuré de leur adaptation aux besoins du Client.

c) NEXT2i ne pourra être tenue responsable des dommages causés au Client par lui-même, ayant pour cause une inexécution d'une des stipulations des présentes Conditions Particulières, une inobservation des messages, conseils, recommandations ou instructions fournis par NEXT2i ou par le constructeur des Matériels ou Logiciels, ainsi que par ces derniers.

d) De même, NEXT2i ne peut être tenue responsable des dommages de toute nature subis par le Client lors d'une opération de maintenance effectuée par NEXT2i.

e) En toute hypothèse, si la responsabilité de NEXT2i devait être engagée, le dédommagement lui incombant ne pourrait excéder le montant de la redevance perçue par NEXT2i au titre de la période de douze (12) mois en cours.

Article 6 Obligations du Client

a) Le Client s'engage, au titre de son obligation de collaboration, à assurer au personnel de NEXT2i le libre accès à son site d'exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, et à lui fournir l'ensemble des informations et données nécessaires à l'exécution de sa prestation.

b) Le Client devra également s'assurer que ses équipements, installations et Matériels sont compatibles avec les

Logiciels, Matériels et mises à jour fournis par NEXT2i.

c) Le Client devra tenir un Registre des Incidents et Anomalies sur lequel il devra consigner toutes les Anomalies, Incidents ou pannes concernant le Parc informatique ; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une Anomalie ou un Incident dans le bon fonctionnement du Parc.

d) Le Client doit effectuer régulièrement (c'est-à-dire au moins une fois par semaine) une sauvegarde de l'ensemble de ses données et effectuer également des copies de sauvegarde de tous ses Logiciels.

e) Au cas où une Anomalie ou un Incident devait être repérée par le Client, celui-ci s'engage à en informer NEXT2i dans les 24 heures suivant la prise de connaissance de cette Anomalie ou Incident par le Client. NEXT2i ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages subis par le Client résultant d'un retard de notification de la part du Client. En outre, l'obligation de moyens pèsera d'autant moins sur NEXT2i que le Client l'aura alerté trop tardivement de la survenance de l'Anomalie ou de l'Incident.

Article 7 Limitation de la maintenance

Ne sont pas couvertes par le Service de maintenance informatique les prestations suivantes :

- les prestations liées à la correction des dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte, illicite, frauduleuse, abusive ou contraire à sa destination du Parc informatique du Client ;
- les prestations qui ne sont pas liées directement au Parc informatique ;
- la reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle ou en cas de perte pour non sauvegarde de ces derniers par le Client.

Article 8 Prix et conditions de paiement

Article 8.1 : Prix

a) Le montant HT de la maintenance est fixé dans l'annexe B des présentes Conditions Particulières.

b) Ce prix ne concerne que le matériel figurant en annexe; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence.

c) Le prix est prévu pour un matériel utilisé par une seule équipe de personnel.

Article 8.2 : Conditions de paiement

Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

Annexe A : Liste des matériels à maintenir

Matériel	Désignation (marque, type (processeur,...))	Numéro de série	Localisation géographique	Année de mise en service
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
Total				

Les appareils objet du Contrat doivent être en bon état de fonctionnement à la date du départ du Contrat.

L'objectif du Service de maintenance est d'obtenir :

- une plus grande disponibilité des systèmes et applications,
- une productivité accrue des responsables et opérateurs système,
- un meilleur retour sur investissement des systèmes installés,
- une diminution radicale des pertes de temps de vos collaborateurs due à une mauvaise administration du parc,
- une optimisation des performances de vos PC,
- une vue claire de votre installation et des évolutions à envisager (soft et hard),
- un investissement faible pour une compétence toujours tenue au top niveau,

Annexe B : Proposition tarifaire

Référence matériel	Quantité	Prix forfaitaire ** Euros HT / mois	Montant
Serveur * N°=		xx	
Ordinateur * N°=		xx	
Imprimante * N°=		xx	
Autres (précisez) * N°=		xx	

Montant HT	
TVA 19,6 %	
Montant total TTC	

* : précisez les n° avec l'annexe A

** : le prix forfaitaire ne comprend pas le tarif de déplacement qui est de 60 euros ht

Ce tarif de déplacement n'est pas facturé pour les deux visites de maintenance préventive prévues dans le Contrat ci-dessus.

Le dépannage ponctuel ou les interventions de maintenance évolutive

Pour les matériels qui ne font pas l'objet du Contrat de maintenance souscrit ou pour les interventions de maintenance évolutive, il existe la possibilité d'une intervention ponctuelle, qui sera tarifée au temps passé à 110 euros HT de l'heure, plus un forfait de déplacement de 35 euros.

Le prix des pièces détachées au tarif en vigueur venant en sus et faisant l'objet d'un devis préalable soumis au client dès lors que le prix dépasse 300 euros HT.

En cas de non-acceptation du devis par le client, une facturation lui sera adressée faisant apparaître le temps passé et, le cas échéant, le forfait de déplacement.

Cette possibilité s'applique également pour les réparations en retour atelier, auquel cas les frais de retour se substitueront au forfait de déplacement.