

CONDITIONS PARTICULIERES CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE FORFAITAIRE

Définition du service :

Un contrat de maintenance informatique 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 forfaitaire porte exclusivement sur le matériel NAS (réf INFCAPNAS) ou un poste informatique (réf INFCAPO)

Toute intervention sur le reste du parc ne sera pas considérée comme une intervention sous contrat et sera donc soumise à une facturation supplémentaire au tarif en vigueur. Un contrat de maintenance INFCAPNAS ou INFCAPO n'inclus pas de visite préventive.

Un contrat de maintenance INFCAPNAS ou INFCAPO n'inclus aucun déplacement.

Un contrat de maintenance INFCAPNAS ou INFCAPO inclus un accès à la hotline RECOM.

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

Article 2 : Contenu de la Prestation

RECOM assure la maintenance du matériel NAS et/ou PC du client, en bon état de fonctionnement, sur le site du client.

Cette prestation s'effectuera à distance.

Si un déplacement s'avère nécessaire, il fera l'objet d'une facturation supplémentaire après accord du client.

Les pièces détachées et de rechange, ainsi que le matériel fourni, autre que le matériel sous contrat, feront l'objet d'une facturation séparée.

Maintenance curative

Après réception d'une demande d'intervention générée par le client **depuis son espace client en ligne**, RECOM :

- Assurera la prise en compte de la demande sous un délai stipulé dans l'article 3.
- Assurera la main d'œuvre nécessaire pour résoudre les problèmes techniques.
- Fournira et facturera les pièces de rechange sous contrat, 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.) INFCAPO
- Qualification panne liée aux problèmes matériels et logiciels (mise en relation avec le fournisseur concerné) INFCAPO
- La mise à jour des logiciels existants (si nécessaire) INFCAPO et INFCAPNAS
- Gestion des changements (création utilisateur, modification configuration, etc.) INFCAPNAS
- Conseil sur l'évolution du système informatique INFCAPO et INFCAPNAS

Compte-rendu des visites et interventions

Toute intervention fera l'objet de l'ouverture d'une demande d'intervention technique (DIT), reçu par mail par le contact enregistré comme contact principale, d'un compte-rendu, ainsi que sur la feuille de demande d'intervention le cas échéant (accès à l'historique via l'espace client en ligne).

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

Article 3 : Délais d'intervention

Après avoir accusé réception d'une demande d'intervention générée par le client (DIT), **via l'espace client en ligne**, RECOM intervient comme suit :

- 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 à distance, RECOM 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, RECOM ne peut être tenu comme responsable.

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

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

Les demandes d'interventions seront transmises via l'espace client en ligne, accessible à l'adresse

<http://espaceclient.recom.fr>

Le client a également la possibilité d'ouvrir une demande d'assistance technique par téléphone au numéro 05 56 18 48 28 ou par mail à l'adresse informatique@recom.fr. **Dans ces deux cas, aucune garantie de temps de prise en compte n'est alors engagée.**

Article 4 : Responsabilité

Le client reconnaît que les obligations de RECOM sont limitées à la maintenance du matériel et sa réparation, et que sa responsabilité 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 RECOM exclut :

- Le fonctionnement du système si d'autres applications logicielles ont été installées sur le matériel informatique sans consultation et accord préalable de RECOM
- 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 RECOM 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 de RECOM 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 RECOM, 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 de RECOM est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par RECOM 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 RECOM.

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

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

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 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 RECOM 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 de RECOM qui est amené à effectuer des prestations sur le Site du Client, sauf si un accord écrit est établi entre le Client et RECOM.

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

Article 8 : Confidentialité

RECOM 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 :

$$P1 = P0 * (0.15 + 0.85 * S1/S0)$$

P1 : prix révisé P0 : 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

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