



Conditions-générale-de-maintenance

1. Description des Services :

Objectif : Ce contrat de maintenance informatique vise à assurer le bon fonctionnement, la sécurité et la disponibilité des systèmes informatiques. Le Prestataire s'engage à fournir des services de maintenance informatique comprenant la gestion des équipements, le support technique matériel, les mises à jour logicielles commercialisés par Prestataire, et toute autre intervention nécessaire pour maintenir le bon fonctionnement du matériel informatique du Client.

2. Durée du Contrat :

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois, à compter de la date de signature ou de la première facture acquittée. Le paiement de la première facture émise par le Prestataire vaut acceptation sans réserve des conditions générales de maintenance, disponibles sur : <https://Prestataire.fr/conditions-générales-de-maintenance> et sur la facture. Le présent contrat est reconduit par tacite.

3. Frais de Déplacement et Main d'Œuvre :

Les frais de déplacement, la main d'œuvre sur site ou en atelier nécessaires à toute intervention ainsi que les interventions à distances seront prises en charge par le Prestataire, conformément aux tarifs en vigueur énoncés dans le document tarifaire joint en annexe. Les pièces restent à la charge du client, avec un maximum de 2 déplacements par mois. Au-delà chaque déplacement fera l'objet d'une facturation forfaitaire comme indiqué sur l'annexe tarifaire.

4. Modalités de Paiement :

Le Client s'engage à régler les factures émises par le Prestataire. Afin de faciliter la gestion des paiements, les parties conviennent que le Client règlera le paiement des services de maintenance informatique par prélèvement automatique. Les prélèvements automatiques seront effectués trimestriellement, entre le 01 et le 06 en début de chaque trimestre. En signant le présent contrat, le Client donne mandat à Prestataire pour envoyer des instructions à la banque du Client afin de débiter son compte conformément à ces instructions. Le mandat SEPA est joint à ce contrat. Le montant de chaque prélèvement trimestriel correspondra au coût total des services de maintenance informatique pour la période à venir.

5. Conditions de Résiliation :

En cas de résiliation anticipée par le Client, celui-ci devra notifier sa décision par écrit au Prestataire avec un préavis de 6 mois. Le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais de résiliation anticipée d'un montant forfaitaire de 450 € hors taxe. Le Client reste redevable du semestre encourus à compter. En cas de non-paiement et si toutes les tentatives de recouvrement à l'amiable ont échouées, le Prestataire engagera une procédure de plainte auprès du tribunal compétent.

6. Responsabilités du Client :

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un accès suffisant à ses équipements informatiques, ainsi que toute information nécessaire pour l'exécution des services de maintenance. Clause de Non-Responsabilité en cas de Virus ou Perte de Données. Le Client reconnaît et accepte les termes suivants en ce qui concerne la responsabilité de Prestataire en cas de virus informatique ou de perte de données, qu'elle soit partielle ou totale :

a. Sécurité Informatique :

Le Prestataire mettra en œuvre des mesures de sécurité raisonnables pour prévenir les virus informatiques et protéger les données du Client. Cependant, le Client reconnaît que la sécurité informatique absolue n'est pas garantie, et Prestataire ne peut être tenu responsable des attaques de virus ou de logiciels malveillants qui pourraient survenir malgré les mesures prises.

b. Sauvegarde des Données :

Il incombe au Client de mettre en place des procédures régulières de sauvegarde des données critiques. Prestataire ne peut garantir la récupération intégrale des données en cas de perte. Le Client est encouragé à maintenir des copies de sauvegarde hors site.

c. Responsabilité Limitée :

En cas de panne matérielle ou de défaillance technique affectant les systèmes informatiques du client, le Prestataire s'engage à intervenir rapidement pour rétablir le fonctionnement normal des équipements. En aucun cas, Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages directs, indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs résultant de virus informatiques, de pertes partielles ou totales de données, ou de toute atteinte à la sécurité informatique, même si Prestataire a été informé de la possibilité de tels dommages. Toutefois, le prestataire ne peut garantir la récupération complète des données perdues en raison de la panne matérielle. En conséquence, le prestataire ne peut être tenu responsable des pertes de données informatiques subies par le client.

d. Obligation de Notification :

Le Client s'engage à informer immédiatement Prestataire de toute suspicion de virus ou de toute perte de données. Prestataire s'engage à coopérer avec le Client pour résoudre les problèmes dans la mesure du possible.

e. Dispositions Diverses :

Cette clause de non-responsabilité demeure en vigueur même en cas de résiliation du contrat de maintenance informatique entre les parties. En cas de panne matérielle, même partielle, Prestataire s'engage à prendre des mesures raisonnables pour diagnostiquer et résoudre le problème dans les délais les plus brefs possibles. Prestataire ne peut garantir l'intégrité des données stockées en cas de panne matérielle. Le Client reconnaît que certaines circonstances échappent au contrôle de Prestataire, et par conséquent, Prestataire ne peut être tenu responsable de la perte de données qui pourrait survenir. Cette clause de non-responsabilité demeure en vigueur même en cas de résiliation du contrat de maintenance informatique entre les parties.

6. Responsabilités de Prestataire :

Lors d'une panne, le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais relatifs à l'offre de service choisie par le client (se référer à la plaquette des offres annexe – Tarification). Le Prestataire se réserve le droit d'augmenter son délai d'intervention en cas de force majeure (catastrophes naturelles, émeutes, grèves...).

Assistance à l'utilisation du matériel : L'assistance sur les pannes matérielles consiste en la mise en œuvre des moyens techniques et humains dans le but de diagnostiquer et identifier la cause du dysfonctionnement. Les mesures correctives restent en tout état de cause tributaires de la disponibilité des informations techniques fournies par le constructeur, de la disponibilité des pièces sur le marché en cas de défaillance, de la compatibilité du matériel avec les logiciels disponibles sur le marché tant au niveau du fonctionnement que des performances.

En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée pour les cas suivants :

Toutes pertes partielles ou totales des données pour un matériel donné en réparation. A la charge du Client de réaliser ses sauvegardes.

Non-respect des normes d'installation matériel ou logiciel réalisées par le Client.

Modification du système d'exploitation initial entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (exemples : destruction ou modification des fichiers de configuration) par le Client. Les problèmes extérieurs entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (EDF, France Télécom etc...). Virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total. L'utilisation de consommables non conformes aux spécifications des constructeurs. L'intervention d'un Intervenant externe non mandaté par Prestataire. Restauration ou récupération de fichiers utilisateurs non sauvegardés

7. Assistance à l'utilisation des logiciels :

L'assistance sur les dysfonctionnements logiciels consiste en la mise en œuvre des moyens techniques et humains dans le but de diagnostiquer et d'identifier la cause du dysfonctionnement. Les mesures correctives restent en tout état de cause tributaires des informations techniques fournies par l'éditeur (Hotline, Support Technique, Procédures), et de la disponibilité des versions de mise à jour ainsi que de leur compatibilité avec le matériel présent chez le Client. Sauf accord écrit de la part du Prestataire, les applications logicielles spécifiques au secteur professionnel du Client sont de fait exclues du périmètre d'assistance et de maintenance, charge au Client de souscrire un contrat d'assistance directement auprès de l'éditeur.

8. Dispositions Diverses :

Les parties conviennent que tout litige découlant de ce contrat sera soumis à la juridiction compétente du lieu de résidence du Prestataire.

Aucune modification ou dérogation à ce contrat ne sera valide à moins d'être écrite et signée par les deux parties.

ANNEXE & TARIFICATION



	<i>Sous 8 heures</i>	<i>Sous 4 heures</i>
Tarification / Prix unitaire hors taxe par poste	CLASSIC	EXPRESS
Poste bureautique sous Windows 7, 8, 10, 11	28,00 €	48,00 €
Poste Serveur Windows 2008, 2016, 2019, 2020, 2022	75,00 €	95,00 €
Poste Serveur Proxmox	75,00 €	95,00 €
Firewall	35,00 €	65,00 €
Maintenance site internet	28,00 €	38,00 €
Déplacement supplémentaire moins de 30Km	70,00 €	85,00 €
Déplacement supplémentaire de jusqu'à 100 km	110,00 €	195,00 €
Main d'œuvre tarif horaire dès la première minute à 1 heure	78,00 €	-----
Formation à distance dès la première minute à 1 heure	120,00 €	-----
Maintenance Photocopieur (hors pièces)	38,00 €	-----

Toutes prestations de service fournies par Prestataire pour le compte du Client sur du matériel ou des logiciels réputés exclus du périmètre de couverture du présent contrat sont facturables aux tarifs en vigueur.

MAJORATION HORAIRE : sans accord écrit, ces tarifs sont majorés de 30% dès lors que le service est exécuté hors des plages suivantes : Lundi au vendredi - 9h00 / 12h30 & 13h30 / 18h00.

