

## CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AU CONTRAT DE MAINTENANCE MATERIEL ET SYSTEME

### 1. Objet

Le présent contrat définit les conditions selon lesquelles le Client confie au Prestataire qui l'accepte la maintenance système des équipements informatiques dont les caractéristiques sont mentionnées en annexe et selon un cadre d'intervention contingenté.

Toute nouvelle extension du parc informatique fera l'objet d'un avenant au présent contrat. A défaut, tout matériel non référencé au dit contrat sera exclue de toute intervention de maintenance au titre des présentes.

#### Définitions :

On entend par maintenance informatique la prise en compte de problématiques de fonctionnement d'une solution informatique applicative ou matérielle, référencée au dit contrat et l'engagement de moyens humains et/ou techniques en vue de l'établissement d'un Diagnostic technique au profit d'un retour à l'exploitation opérationnelle de cette solution, sous condition que la cause ne relève pas des natures suivantes :

- ✓ Intervention d'un Tiers (Utilisateur, Ressource externe)
- ✓ Infection Virale
- ✓ Formation des Utilisateurs
- ✓ Demande d'installation ou de paramétrages de matériel ou de logiciel non commercialisés par le Prestataire
- ✓ Pilotage d'intervention d'un prestataire externe (Téléphonie, Opérateur Internet, Bureautique, etc...)
- ✓ Configuration ou gestion d'Office 365 Microsoft

Définition de retour à l'exploitation opérationnelle : On entend par retour à l'exploitation opérationnelle d'une solution applicative ou matérielle, une situation permettant l'utilisation de ladite solution dans les conditions antérieures à la problématique de fonctionnement et sous réserves que :

- ✓ Le Prestataire soit sollicité sur des solutions qu'il commercialise.
- ✓ La solution applicative (Logiciels, OS) soit maintenue par son éditeur.
- ✓ Le matériel informatique soit conforme aux prérequis des applicatifs et/ou des systèmes d'exploitation.

Compte tenu que la maintenance engage un objectif opérationnel en rapport avec le domaine de compétences du prestataire et les solutions commercialisées par ce dernier, le présent contrat inclue l'ensemble des interventions liées aux prestations suivantes :

Etablissement d'un Diagnostic technique en vue de déterminer la nature de la problématique et les moyens à engager pour sa résolution selon les termes et le cadre du présent contrat :

Le diagnostic donnera lieu soit à l'établissement d'une intervention technique, soit à l'établissement d'une demande d'intervention hors contrat selon les définitions d'inclusion et d'exclusion du présent contrat.

Le contrat inclut :

- Concernant les solutions applicatives (Logiciels, Progiciels, Messagerie Client hors Cloud, OS)
  - La réinstallation sous réserve que le Client possède un droit de licence actif et réutilisable auprès de l'éditeur.
  - La remise en état du Système d'Exploitation sous réserve de la compatibilité de la machine et d'un droit de licence disponible.
  - L'intervention sur le paramétrage de la Messagerie locale (Hors SAAS) sauf rupture de services et de moyens connexes.
- Concernant les solutions matérielles (Serveurs, PC et périphériques)
  - Remplacement des pièces défectueuses dans le cadre de la garantie constructeur active.
  - Reparamétrage du matériel dans son état antérieur sous réserve de la faisabilité technique et des exclusions.
  - Mise en place d'un matériel de prêt sous réserve d'une compatibilité et selon une disponibilité non garantie contractuellement.

#### Le contrat de maintenance exclut :

Les matériels et les applications non commercialisés par la Société.

L'amélioration des performances sans recours à l'upgrade physique des composants du matériel concerné.

Les actions curatives liées à l'obsolescence.

Pour toutes ces interventions, le Client se verra facturer le temps d'intervention au taux horaire en vigueur.

## 2. Conditions d'exécution

### 2.1 Visite préalable

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est acceptée à l'issue d'une visite technique des équipements faisant l'objet de la maintenance dans le cas d'un matériel non commercialisé par la Société.

*Cette visite a pour objet de définir l'acceptation par le Prestataire d'assurer la prestation de service de l'équipement informatique du Client. Elle est effectuée par un technicien qualifié du Prestataire et par le responsable utilisateur désigné par le Client.*

L'acceptation définitive du Prestataire pourra être soumise à la mise en conformité des systèmes informatiques du Client, telle que définie par le rapport de visite technique rédigé par le technicien du Prestataire.

### 2.2 Délais d'intervention

Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure de la prise en compte de l'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure de la prise en charge par le technicien du Prestataire.

En cas de dysfonctionnement bloquant, rendant impossible l'utilisation de la totalité des fonctionnalités de l'équipement informatique, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de huit heures ouvrées.

En cas de dysfonctionnement semi bloquant, ne permettant le fonctionnement de l'équipement informatique que pour une partie de ses fonctionnalités, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de douze heures ouvrées.

En cas de dysfonctionnement non bloquant, permettant la poursuite de l'exploitation complète de l'équipement informatique dans l'ensemble de ses fonctionnalités, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de quarante-huit heures ouvrées.

Les délais stipulés ci-dessus sont décomptés hors le temps de déplacement sur le site utilisateur, dans le cas d'un dysfonctionnement impliquant ce type d'intervention.

#### Hotline téléphonique :

Le Prestataire assure aux jours et heures ci-après indiqués un support téléphonique destiné à apporter toutes informations ou explications souhaitées sur le système informatique et à remédier aux anomalies.

Du lundi au vendredi inclus de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 sauf le vendredi, 17h00, à l'exclusion des jours fériés. Toutefois les appels peuvent être enregistrés à partir de 08h00 et jusqu'à 18h30, la prise en compte étant cependant faite dans la définition des tranches horaires contractuelles.

En dehors de ces heures, les demandes d'intervention pourront être adressées par mail sur [maint@fimac.fr](mailto:maint@fimac.fr).

### Interventions sur le site d'exploitation

*Le Prestataire s'oblige à intervenir sur le site d'exploitation selon la gravité du dysfonctionnement et ce une fois constatée l'impossibilité de le résoudre par téléphone ou, le cas échéant par télé-assistance. A la suite de l'intervention sur le site, le technicien du Prestataire établira un rapport d'intervention, qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Une copie de ce rapport sera adressée au Client. Ces renseignements relateront notamment les conditions dans lesquelles est intervenu le dysfonctionnement ainsi qu'un résumé de l'intervention. Conditions de déplacement : un déplacement sera facturé par intervention selon les conditions tarifaires en vigueur lorsque :*

- la distance aller-retour est supérieure à 60 Km
- le site d'intervention est situé en dehors du département de la Haute-Garonne (31)

### 2.3 Prêt de matériel sous condition

*Les conditions sont stipulées dans un contrat de prêt de matériel spécifique que le Client doit signer afin de bénéficier de ce service. Le Prestataire demeure libre de pourvoir le prêt avec un matériel qui permet de débloquer la situation et ce, sans que le client ne puisse l'exiger.*

### 3. Obligations du Prestataire

Le Prestataire garantit qu'il met à la disposition du Client un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais stipulés et selon les modalités ci-dessus, sauf s'il se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du Client ou du personnel du Client ou d'un événement de cas de force majeure.

### 4. Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer au mieux avec le personnel du Prestataire en facilitant l'accès du personnel de ce dernier aux installations et en lui fournissant toutes informations utiles sur les circonstances à l'origine de l'intervention.

Lors des interventions du Prestataire, le Client s'engage à ce que le Tiers laisse à sa libre disposition du temps machine, de l'espace mémoire et les fournitures courantes.

### 5. Responsabilité

Chacune des parties est responsable vis-à-vis de l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge par le présent contrat.

Pour l'application des prestations, prévues au présent contrat, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tous efforts et diligences à l'exécution des prestations de correction des anomalies ou dysfonctionnements ou de proposition d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation du système informatique du Client.

La responsabilité du Prestataire sera engagée en cas d'inexécution de la prestation, objet du présent contrat. Le Prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution des prestations par son personnel ou ses collaborateurs.

Le Prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

Toutefois, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans le cas où une personne non autorisée par le Prestataire intervenait sur le système informatique du Client que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente ou si celui-ci était utilisé non conformément aux stipulations des manuels d'utilisation, aux normes de l'installation ou de façon contraire aux précautions nécessaires.

### 6. Réévaluation du montant du contrat en cours d'année - Contingement

Le contrat de maintenance est contingenté en nombre d'heures d'intervention selon la formule : Montant en € du contrat / taux horaire de 120.00 € H.T.

Le prestataire procèdera à une réévaluation du montant du contrat annuel en cours d'année si :

a1- la valeur du parc matériel a augmenté (installation complémentaire).

b1- la durée totale d'intervention annuelle a été supérieure à la valeur obtenue en divisant le montant annuel du contrat par le taux horaire de 120.00 € H.T

selon les termes suivants :

a2- Tarifs en vigueur des contrats (en fonction du nombre de postes, serveurs et périphériques ainsi que des options choisis)

b2- Valeur du nb heures > b1 multipliée par 99.00 € H.T

Si le souscripteur n'accepte pas cette réévaluation en cas de dépassement de l'équivalent horaire, le prestataire interviendra dans le cadre d'une facturation ponctuelle au taux horaire en vigueur et ce, jusqu'à la reconduction annuelle du contrat.

### 7. Périmètre de la maintenance matériel

La maintenance porte sur les matériels de types : stations, serveurs et périphériques mentionnés en annexe.

#### 7.1 Maintenance

Maintenance du matériel et du Système Exploitation

La maintenance comprend selon les options choisies :

La M.O de remplacement des pièces rendu nécessaire par l'usage normal du matériel ou par suite de défaut de fabrication. La maintenance couvre la main d'œuvre uniquement, hors remplacement par un matériel neuf.

La réinstallation OS et logiciel de sauvegarde : Réinstallation à partir des sources applicatives d'origine du concepteur du système d'exploitation et/ou du logiciel bureautique ; Les logiciels spécifiques sont réimplantés par leur concepteur. Le Prestataire intervient en complément du service technique constructeur lors du remplacement des pièces défectueuses afin de prendre en charge la restauration du système des données.

La maintenance des périphériques : Compte tenu de la spécificité de ce type de matériel, l'action du prestataire consiste uniquement à prendre en charge l'appareil défectueux, de sorte que le service après-vente du constructeur intervienne, tant sur le plan de la main d'œuvre que sur le plan des fournitures de pièces détachées.

Ainsi le prestataire ne serait être tenu responsable en cas d'impossibilité de réparation chez un constructeur pour un appareil de ce type. De même, le prestataire ne peut assurer les délais de réparation de la part des services après-vente des différents constructeurs. Si la réparation de l'appareil nécessite son envoi par transporteur, le client se verra facturer du montant total réglé par le Prestataire directement au transporteur et ce, pour le compte du Client. Les justificatifs de transport devront accompagner la facture du Prestataire au Client.

#### Sauvegarde

Sauvegarde : Copie sur un support permanent des informations contenues dans un système informatique (données, fichiers, etc.). Les sauvegardes permettent de recouvrer un état de fonctionnement proche de celui de production consécutivement à une perte de données pouvant être causée par une faille matériel ou logiciel ou bien consécutivement à un acte de piratage.

Job : Programmation d'un processus de sauvegarde à partir du logiciel Backup, basée sur une arborescence de répertoires de données avec un mode de type incrémentale, différentiel ou complet selon les options retenues. Chaque Job étant soumis à une planification déterminée par l'Utilisateur.

Restauration : Copie sur un support permanent des informations contenues dans un système de sauvegarde et selon un contenu relatif à un Job de sauvegarde initial et sous réserve du bon accomplissement de ce dernier.

Le Client demeure seul responsable de ses données en toutes occasions. La mise en œuvre d'une solution de sauvegarde ne confère aucune garantie en matière d'infailibilité liée à une perte éventuelle de données.

Le Prestataire s'engage à installer la sauvegarde selon les caractéristiques techniques propres aux outils retenus par le client. Il est rappelé que la programmation des jobs de sauvegarde demeure sous la seule responsabilité du Client et le Prestataire, s'engage à produire un état récapitulatif de toute programmation qui lui serait demandée.

Le Client demeure seul responsable du contrôle de la bonne exécution des Jobs de sauvegarde et s'engage à alerter le Prestataire en cas de défaut d'exécution de la sauvegarde. Le Prestataire se doit d'intervenir selon le cadre collaboratif existant.

Le Prestataire rappelle au Client la nécessité de pourvoir à une nouvelle programmation de sauvegarde lorsque le modèle de données concerné évolue à la baisse ou à la hausse. Cette nécessité demeure lorsque le support physique et/ou les lecteurs logiques évoluent au sein du système de sauvegarde.

Le Prestataire s'engage à préconiser au Client les améliorations prescrites par les constructeurs et éditeurs concernés en vue de favoriser l'efficacité attendue en matière de sauvegarde et restauration des données. En cas de refus du Client d'appliquer ces préconisations, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée.

Toute solution de sauvegarde demeure relative à la nature du support permanent. Chaque matériel dédié à la constitution d'un support permanent (HD INT/EXT, CLE USB, NAS, CASSETTE, ETC...) engendre la nécessité d'être contrôlé régulièrement par le Client afin de s'assurer que les données sont conformes aux jobs de sauvegarde.

#### **7.2 Option Monitoring: (en plus des services mentionnés précédemment)**

Mise en place d'un dispositif de monitoring hardware ou software sur le parc informatique objet de la maintenance informatique avec gestion des alertes en temps réel par le service informatique du Prestataire permettant d'anticiper les pannes informatiques. Le Prestataire s'engage à informer le Client en cas d'alerte bloquante sur le matériel concerné et en cas de prévision d'une panne système, matériel ou applicative afin qu'une action préventive ou curative soit mise en œuvre en priorité.

En cas de souscription à l'option, le Client autorise, sans réserves ni conditions suspensives, la mise en place par le Prestataire d'un système de monitoring hardware ou software, sur le parc informatique objet de la maintenance au titre du présent contrat. Ce monitoring se substitue alors à la visite technique annuelle puisqu'il supplée de manière plus efficiente à la détection des problématiques pouvant causer potentiellement des pannes informatiques.

## **8. Prestation de maintenance évolutive**

Le Prestataire peut proposer une évolution du système informatique du fait d'un changement apporté aux systèmes d'exploitation et/ou matériels et logiciels par les constructeurs et les éditeurs concernés.

Cette prestation, qui fera l'objet d'une facturation hors contrat, est facultative, le Client restant libre de refuser les évolutions proposées.

Cependant, le Prestataire n'est tenu de son côté que de maintenir la version N-1 des systèmes d'exploitation et ne supporte aucune responsabilité en cas du maintien dans le parc d'un matériel obsolète.