

CONDITIONS GENERALES SERVICE MAINTENANCE – YAD INFORMATIQUE

1- OBJET-DUREE

Le contrat a pour objet de déterminer, en fonction des options retenues par le client, les conditions dans lesquelles YAD INFORMATIQUE effectuera la maintenance du Système informatique du client, limitativement énuméré à la rubrique « Matériel concerné » au recto.

Le présent Contrat est conclu pour une période initiale fixée à un an. Il se renouvellera, par tacite reconduction, pour des périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation par lettre recommandée avec de réception adressée par l'une ou l'autre des parties au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle.

2-DEFINITION DES PRESTATIONS

2.1 INTERVENTIONS :

YAD INFORMATIQUE s'engage à mettre son service technique à la disposition du Client, tous les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h00 à 18h00. YAD INFORMATIQUE s'engage à prendre en compte le problème du Client dans un délai de 8 heures ouvrées à compter de sa demande d'intervention par appel téléphonique. En fonction de la nature de l'appel et du diagnostic effectué, YAD INFORMATIQUE se réserve le droit soit d'intervenir sur site, soit d'indiquer au Client les manipulations à effectuer ou tout autre indication pour résoudre son problème.

S'il y a lieu, YAD INFORMATIQUE procédera au remplacement des pièces défectueuses du système qui seront facturées au tarif en vigueur au jour de la visite de YAD INFORMATIQUE.

2.2- ACCES AU SERVICE / TICKETS

L'accès à la hot line et la téléintervention sont illimités. Dans le cas où le problème nécessite une intervention sur site, celle-ci sera automatiquement décomptée des tickets vendus. En cas de solde nul et de refus d'achat de tickets supplémentaires, et jusqu'à la date anniversaire du contrat, le client continuera de bénéficier de la hot line et de la téléintervention mais ne pourra plus bénéficier d'une intervention sur site.

Toute demande de restauration de données, ou d'installation de logiciels ou de périphérique, sera automatiquement décomptée des tickets restants, même si l'intervention se fait à distance.

La limite de temps du ticket est fixée par tranche de 4 heures entamée.

2.3- EXCLUSION

Ne sont pas comprises dans les prestations objet du présent Contrat :

- Le changement des pièces d'usure courante et autres éléments consommables, tels que notamment toners, piles, rubans, batteries, disquettes, claviers, souris,...
- L'installation ou le raccordement électrique du système informatique, ainsi que la fourniture de toutes pièces nécessaires à ces opérations (tels que notamment câblages, fils électrique, ...)
- La remise en état du ou des site(s) du Client suite à l'installation de programmes non expressément cités dans le présent contrat ou n'ayant pas fait l'objet d'un accord par écrit de la société YAD INFORMATIQUE. Ainsi, toute intervention liée à la perturbation causée par ces dits programmes : Virus, conflits systèmes, blocages ou plantages donnera lieu à facturation.
- La fourniture de pièces, la main d'œuvre et le déplacement consécutifs à l'arrêt ou au dysfonctionnement du Système informatique suite à un dégât accidentel, l'utilisation anormale du système informatique par le client lui-même ou par tout tiers, et plus généralement de tout fait extérieur au système informatique venant perturber le fonctionnement de celui-ci.

2.4- COMPTE RENDU DE VISITE

Après toute intervention de YAD INFORMATIQUE et avant le départ de notre service technique, le client sera amené à constater la remise en état de son système justifiant alors la nature de l'intervention, des pièces éventuellement remplacées et de l'état général du système informatique. L'intervention de YAD INFORMATIQUE sera réputée correctement effectuée au plus tard un jour après le contrôle réalisé en présence du client et de notre service technique si aucune réserve sérieuse n'est expressément formulée par écrit par le Client.

3-NORMES APPLICABLES

Le système d'informatique a été choisi et installé par le Client en fonction des prescriptions techniques du fabricant dudit système et des normes applicables au secteur d'activité du Client. Le Client s'engage expressément à informer sans délai YAD INFORMATIQUE de toute modification, qu'elle qu'en soit la nature et l'ampleur, des normes précitées. Si à la suite d'une modification de la réglementation en vigueur ou un changement

demandé par les éditeur concernés, une modification des Prestations de YAD INFORMATIQUE s'avérerait nécessaire, ce dernier ne sera pas tenue par la présente disposition à fournir gratuitement les solutions correspondantes qui trouveront place dans un Avenant au présent Contrat, le client s'engageant à en régler le surcoût éventuel. Si le Client refuse ou diffère l'application de ces solutions, passé un délai maximum de trois mois, le présent Contrat pourra, à la discrétion de YAD INFORMATIQUE, soit être suspendu, soit être non renouvelé, soit enfin être résilié.

De même, en notre qualité de revendeur, nous ne sommes pas en mesure de vous apporter les assurances nécessaires quant à l'adéquation certaine des matériels choisis par le client et ses besoins. YAD INFORMATIQUE ne saurait assumer cette responsabilité à la place du client. Toutefois sur votre demande, nous nous proposons de contacter les fabricants desdits matériels et les éditeurs desdits logiciels afin qu'ils vous fournissent des réponses concrètes et documentées sur le sujet. A cet effet la demande devra comporter les numéros de séries des matériels et/ou logiciels concernés ainsi que leur date d'achat et nom du fabricant.

4. ADJONCTION DE MATERIELS D'AUTRES ORIGINES

Si le Client décide de réaliser ou de faire réaliser l'adjonction de matériels complémentaires, connexes ou annexes au matériel informatique maintenu par YAD INFORMATIQUE, le Client s'engage à en informer préalablement et sans délai YAD INFORMATIQUE pour connaître toute incompatibilité sur le caractère opérationnel dudit système.

Dès lors, YAD INFORMATIQUE pourra refuser par suite toute intervention au titre des prestations de maintenance. Dans tous les cas, YAD INFORMATIQUE est dégagé alors de toute responsabilité en cas de survenance d'un dommage ou d'un dysfonctionnement du système informatique.

Par matériel on entend : Ordinateurs, imprimantes, logiciels, et tout périphérique informatique.

5-OBLIGATION DE VIGILANCE

YAD INFORMATIQUE doit pouvoir avoir accès à tout moment aux locaux dans lesquels le système d'informatique est installé.

Le système d'informatique du Client est soumis, pour sa vérification qualitative, à des essais lors des visites périodiques de YAD INFORMATIQUE.

Au vu des résultats des vérifications effectuées, YAD INFORMATIQUE effectuera, dans le cadre du présent Contrat, le remplacement des pièces défectueuses relevant de sa fourniture ou signalera au Client toute anomalie, à charge pour ce dernier de faire effectuer les réparations nécessaires.

6-OBLIGATION

Le client s'oblige, pendant toute la durée du Contrat, à utiliser le Système d'informatique dans des conditions normales, à prendre toutes mesures, de manière régulière, lui permettant de repérer toutes défaillances ou tous risques de dysfonctionnement, de quelque nature qu'ils soient, du système d'informatique, afin que ceux-ci puissent être résolus, repérés et réparés.

6.1 Protection électrique : Le client devra prendre toutes les mesures préventives qui permettront de protéger son système d'information contre les dégâts électriques (microcoupures, coupures, foudre...). La remise en état d'un système dégradé par une panne électrique ne saurait être prise en charge dans le cadre du présent contrat et serait facturée au client.

6.2 Sécurité : Devant le développement des incidents liés à l'ouverture des réseaux informatique vers l'extérieur, il est impératif que le client soit équipé convenablement pour lutter contre ce type de menace : Firewall, Antivirus à jour, stratégie de sécurité...Le client pourra solliciter par écrit l'aide de YAD Informatique pour la mise en place de solutions adéquates au besoin du client. Bien entendu cela ne dispense en rien le client de son obligation quotidienne de vigilance.

6.3 Sauvegarde : Face au besoin évident de sauvegarde du système d'information, YAD informatique peut être amené à installer, configurer ou vérifier un système de sauvegarde. Un test sera systématiquement fait en présence du client. Cependant il est évident que la gestion quotidienne de ce système de sauvegarde est assurée par le client et il est indispensable que le client s'assure périodiquement du bon fonctionnement de ce système. Les quelques test effectués par YAD informatique lors des visites ne peuvent suffire à garantir le fonctionnement du système de sauvegarde et la responsabilité de YAD informatique ne saurait être engagée en cas de défaillance dudit système de sauvegarde.

7-CONDITIONS FINANCIERES

Le prix global et forfaitaire des prestations de YAD INFORMATIQUE pour exécuter le présent Contrat est celui

précisé au recto du présent Contrat. Les taxes applicables sont celles en vigueur à la date de signature du Contrat. Si de nouvelles dispositions fiscales intervenaient pendant la durée du Contrat, elles prendraient effet dès le jour de leur mise en application.

Sauf s'il en est disposé autrement au recto du présent Contrat, les prestations visées aux présentes seront facturées annuellement à terme à échoir ;

YAD se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant desdites redevances en appliquant le nouveau tarif en vigueur. L'augmentation du tarif sera néanmoins limitée à une fois et demi la variation de l'indice SYNTEC, étant entendu que la variation de l'indice SYNTEC retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par YAD.

En cas de modification des services proposés les redevances pourront également être révisées.

Les factures émises par YAD INFORMATIQUE sont payables à réception.

Toute somme non payée par le Client à la date d'exigibilité portera, sans mise en demeure préalable au bénéfice de YAD INFORMATIQUE intérêt au taux légal majoré de trois(3) points, sans préjudice des dommages intérêts qui pourraient ultérieurement être réclamés.

8-RESILIATION

En cas d'inexécution d'une obligation par l'une ou l'autre des parties le présent Contrat sera résilié, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, de plein droit, sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire un mois, après une mise en demeure par simple lettre recommandée demeurée sans effet et ce sans préjudice des dommages intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Les factures déjà émises par YAD INFORMATIQUE à la date d'effet de la résiliation demeurent exigibles à titre de dédommagement.

9-DIVERS

Toutes les obligations de YAD INFORMATIQUE prévues au titre du Contrat constituent des obligations de moyen.

YAD INFORMATIQUE s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles et usages de la profession. Cependant, YAD INFORMATIQUE ne saurait être tenue pour responsable des anomalies, erreurs, dysfonctionnements ou manques liés à l'organisation du Client, ses préposés, ses locaux, ou tout autre élément relevant de sa seule responsabilité. De même, YAD INFORMATIQUE ne saurait en aucun cas se substituer aux constructeurs de matériels ou éditeurs de logiciels dans le cas de défaillance de ceux-ci. YAD INFORMATIQUE ne pourra en aucun cas être tenu responsable de cette défaillance au quel titre que ce soit. Le présent Contrat, y inclus ses Annexes qui ont valeur contractuelle au même titre que les présentes dispositions, contient l'intégralité des obligations des Parties. Les dispositions du présent Contrat sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions ou accords et prévalent sur toutes autres communications entre les parties, se rapportant à l'objet du présent Contrat, faites pendant ou antérieurement à son exécution. Toute modification ultérieure du Contrat ne sera considérée comme valable que si elle est consignée en un document signé par les deux parties et qui sera annexé comme Avenant au présent Contrat. Toutes les clauses du présent Contrat s'appliqueront par priorité aux conditions générales ou particulières du Client, sauf celles auxquelles il aura été expressément référé et joints en Annexes, lesquels ne peuvent ni s'y substituer ni prétendre pouvoir les compléter.

Si l'une quelconque des dispositions du Contrat s'avérait nulle et sans objet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du contrat. En aucun cas, la nullité d'une clause ne pourra entraîner l'annulation du Contrat en son entier à moins qu'elle ne mette en cause l'existence même de son objet.

Aucune action, judiciaire ou non, quels qu'en soient la nature, le fondement ou les modalités, née de ce Contrat, ne peut être intentée par le Client plus de six mois après l'apparition du fait générer justifiant ladite action.

Pour des besoins de références, YAD INFORMATIQUE pourra faire état, sur tout type de support, de la signature du présent Contrat et de son application consécutive.

10-COMPETENCE

Pour tout différend entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la réalisation du présent Contrat, il est expressément fait attribution de compétence au Tribunal de Commerce de LYON, non obstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.