



1. NATURE DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions dans laquelle le PRESTATAIRE fournit au CLIENT des prestations de maintenance sur les lieux d'implantation et pour les équipements identifiés.

2. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 Prestations

Le PRESTATAIRE fournit l'accueil téléphonique pendant les plages horaires définies, le diagnostic de la panne et sa résolution par téléphone si possible, le déplacement sur site d'un technicien qualifié, dans les délais et plages horaires définis, la main d'œuvre, le matériel de test, outillages et pièces détachées nécessaires à la réalisation de la maintenance.

La maintenance comprend le remplacement des pièces défectueuses usées ou cassées à la suite d'un usage normal des équipements.

Certains équipements, identifiés par une annotation caractéristique, font l'objet d'une prestation particulière sans délai d'intervention et de réparation. Dans ces conditions, le PRESTATAIRE fera le nécessaire pour maintenir au mieux ces matériels, mais ne pourra être tenu responsable des délais ou perturbations induites.

2.2 Conditions de maintenance

Le contrat de maintenance comprend l'exécution gratuite de la maintenance curative sur site, c'est à dire toutes les réparations ou remplacements nécessités par l'usage normal de l'installation et ayant pour cause la défaillance d'un de ses éléments matériels ou logiciels.

Le PRESTATAIRE effectue la maintenance curative sur simple appel du CLIENT, dans les délais et plages horaires définis.

Les dérangements doivent être signalés immédiatement au PRESTATAIRE par le CLIENT. Le libre accès de l'installation doit toujours être assuré par le CLIENT aux personnels du PRESTATAIRE.

Tous les documents, schémas et sauvegardes de configuration en possession du CLIENT seront remis au PRESTATAIRE.

La recharge, le nettoyage et le remplacement des sources d'énergie s'effectuent, fournitures et main d'œuvre, aux frais du CLIENT. Les fournitures consommables nécessaires au fonctionnement du matériel (exemple : cartouches d'encre, supports magnétiques, cordons de raccordement...) ne sont pas comprises dans le présent contrat, et leur approvisionnement et leur mise en place sont à la charge du CLIENT.

3. MODALITES DE REALISATION DU CONTRAT

3.1 Durée du contrat

La date d'effet indiquée sur le contrat pour une durée initiale, correspond à la date de mise en service de l'installation ou à la date de souscription du contrat de maintenance pour une installation existante. La date d'effet de la maintenance des éléments ajoutés en cours de période (cartes, modules...), est celle indiquée dans l'avenant, et la date de fin du contrat celle du contrat de référence. A l'issue de cette durée initiale, le contrat est renouvelable par tacite reconduction d'année en année, s'il n'est pas dénoncé par lettre recommandée trois mois avant l'expiration de la période en cours.

3.2 Obligations du PRESTATAIRE

Les engagements pris par le PRESTATAIRE ne portent que sur les équipements décrits précisément, à l'exception de tous autres matériels ou logiciels, quand bien même ces équipements seraient connectés à cette installation. La responsabilité du PRESTATAIRE ne s'étend pas, dans le cas d'installations reliées au réseau d'un opérateur de télécommunications, au-delà des équipements sur lequel l'opérateur relie les lignes extérieures.

3.3 Obligations du CLIENT

Le site d'installation du matériel devra être conforme aux spécifications des services techniques du PRESTATAIRE et aux conditions d'installation définies par le constructeur.

Le CLIENT s'engage en outre à se conformer aux instructions qui pourraient lui être données par le PRESTATAIRE pour l'utilisation des équipements couverts par le contrat.

3.4 Limites de la maintenance

Sont expressément exclues, les prestations suivantes :

- La réparation de dommages, avaries, pannes, ou désordres dus à un environnement physique, géographique ou technique non conforme aux instructions et spécifications du constructeur des équipements, ou résultat du non-respect des normes et réglementations applicables notamment en matière de sécurité, d'accidents (y compris incendie et dégâts des eaux), d'une mauvaise installation ou utilisation, d'une négligence du CLIENT, d'une défaillance même momentanée dans la fourniture d'énergie électrique,
- Les dérangements causés par une modification de la distribution, du système de câblage ou de son environnement, sans application des spécifications techniques et des règles de l'art, la remise en état consécutive à ces dégâts étant à la charge du CLIENT,
- L'intervention sur des matériels ne figurant pas dans la liste des équipements,
- La modification technique des équipements,
- Le déménagement, la réinstallation, la fourniture et l'installation d'accessoires, le remplacement des éléments consommables, la peinture et le nettoyage des équipements, ces prestations faisant l'objet de facturations supplémentaires,
- Toute intervention occasionnée par l'utilisation d'un logiciel ou d'un matériel additionnel associés à l'utilisation des équipements,
- La restitution des fichiers du CLIENT et des programmes d'applications,
- Pour les micros connectés, le rechargement des fichiers ou des applicatifs du CLIENT, ni le rechargement et le paramétrage des logiciels,
- Pour les imprimantes, les opérations de nettoyage de l'imprimante, la fourniture et le remplacement des sous-ensembles définis comme consommables par le constructeur tels que notamment : tambour, toner, éléments de sensibilisation du tambour, éléments de fixation de l'encre, tête d'imprimante. Lorsque ceux-ci doivent être changés au terme de leur durée de vie, la prestation fera l'objet d'un devis. Les prestations périodiques de maintenance préventive telles que définies par le constructeur ainsi que la fourniture des kits d'entretien correspondant feront l'objet d'une facturation supplémentaire,
- Des infractions aux règlements publics relatives à des faits antérieurs à la date de signature du présent contrat, alors qu'elles seraient constatées ultérieurement,

3.5 Engagements de moyens

L'engagement du PRESTATAIRE d'apporter tout son soin à la maintenance curative de l'installation prévue au contrat se limite aux moyens raisonnablement possibles pour assurer la remise en fonctionnement de l'installation, et ce dans la limite des techniques existantes, chaque fois qu'un dérangement lui est signalé immédiatement par le CLIENT.

Par conséquent, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu directement ou indirectement responsable des pertes de temps, des gênes de production, des pertes d'exploitation, des destructions d'informations, des pertes de données..., que pourrait subir le CLIENT suite à une défaillance ou à une mauvaise exploitation de l'équipement faisant l'objet du présent contrat.

Il appartient notamment au CLIENT de prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger et sauvegarder ses propres données.

Le PRESTATAIRE aura à l'issue de la période contractuelle, la possibilité d'exclure du contrat l'équipement qui selon sa propre estimation, aura atteint ses limites de fiabilité et de maintenabilité.

La notification en sera faite au CLIENT, par lettre recommandée trois mois avant la date d'exclusion, qui devra coïncider avec la date de reconduction du contrat.

3.6 Non respect des obligations

En cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations contractuelles, le PRESTATAIRE aura la faculté de suspendre le service de maintenance huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée au CLIENT restée infructueuse.

Le PRESTATAIRE sera dégagé de toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient en résulter, tous les frais éventuels de remise en état incombant au CLIENT.

Le service de maintenance ne reprendra qu'après exécution par le CLIENT de ses obligations et remise en état de l'installation à ses frais, si elle s'avère nécessaire.

La période de suspension ne pourra en aucun cas donner lieu à un remboursement quelconque, ni à une remise sur le montant de la redevance ou à une prolongation de contrat.

3.7 Modification du contrat

Les modifications de l'installation demandées par le CLIENT, ou exigées par l'opérateur, un tiers, la loi ou les règlements publics, feront l'objet d'un avenant au présent contrat. Le PRESTATAIRE garantissant le fonctionnement de l'installation, il est formellement convenu que la maintenance et tous les travaux de réparations, modifications, adjonctions et transfert de l'installation seront exécutés par ses soins aux frais du CLIENT. Ces travaux feront l'objet d'un devis préalable fixant le montant de la prestation et son incidence sur le montant de la redevance de maintenance.

3.8 Conditions de résiliation

Dans tous les cas de résiliation, et plus généralement dans tous les cas de cessation du contrat pour quelque cause que ce soit, le montant de la redevance de maintenance et toutes les sommes dues en vertu du présent contrat deviennent immédiatement exigibles.

Le PRESTATAIRE aura droit en outre, en cas de résiliation anticipée du contrat, à une indemnité égale aux trois quarts des annuités restant à courir jusqu'au terme du contrat, chacune de ces annuités étant forfaitairement égale à la dernière annuité de maintenance facturée.

4. CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Prix

Le montant des prestations est forfaitaire et sera majoré des droits et taxes en vigueur au moment de la facturation. Il figure en 1^{ère} page du contrat.

4.2 Révision de prix

Au renouvellement de chaque contrat, le prix pourra être révisé, sans autre information au CLIENT, dans la limite suivante :

$P = P_0 \times S/S_0$ (P_0 =Prix initial, S_0 =indice SYNTEC à la date initiale, S = indice SYNTEC à la date de renouvellement)

4.3 Modalités de facturation et de règlement

La redevance de maintenance est payable par période d'avance, terme à échoir, à réception de facture, sans déduction ni compensation d'autre créances.

Les factures sont à émettre à l'attention de la comptabilité fournisseur.