



Acsis 33

276 Cours de l'Argonne - 33000 BORDEAUX
Tél. : 33 (0)5 56 91 38 08 - Fax : 33 (0)5 56 91 38 08
Email : info@acsis33.com - Internet : www.acsis33.com
S.A.R.L. au capital de 7 622 Euros - SIRET 428 635 395 00018 - APE 724Z

Conditions Générales et Particulières Opérations de Maintenance

OBJET

Le présent document, venant compléter les conditions générales de vente de la société Acsis33, régit les opérations de maintenance, qu'elles fassent l'objet d'un contrat annuel ou d'opérations ponctuelles. En fonction du type de contrat retenu, ACSIS33 pourra supporter les coûts des réparations et de l'entretien du matériel et /ou logiciels informatiques de la partie contractante après le paiement du contrat

DEFINITION

Par matériel informatique, s'entendent tous les matériels informatiques et leurs périphériques. Ces matériels seront dénommés "produits" dans le texte ci-après. Dans le cadre de contrat de maintenance, peuvent être pris en charge tous les produits informatiques que ACSIS33 accepte d'inclure quelle que soit leur nature. Ne peut être pris en charge qu'un produit dont le bon fonctionnement est effectif à la signature du contrat.

Produits pris en charge : (Voir Fiches description des machines en annexe et/ou audit annuel)

SERVICES OU PRESTATIONS

Nos prestations sont organisées sous forme de contrat de maintenance ou d'opérations ponctuelles. Nos opérations ponctuelles peuvent concerner indifféremment n'importe quel domaine sous réserve que ACSIS33 accepte la mission.

Nos contrats de maintenance s'organisent

- Sous la forme d'un module « Audit » puis une facturation à l'intervention
- Sous la forme de modules spécifiques et de crédit de temps:

Module HARDWARE

Ce crédit de temps a pour objet et fonction :

- Nettoyage de l'unité centrale (matériel) : dépeussierage et vérification de la connectique
- Vérification du bon fonctionnement des périphériques
- Vérification globale du bon fonctionnement des logiciels (à différencier de la maintenance logicielle)
- Main d'œuvre liée à l'installation et /ou à la réparation ou installation de matériel informatique
- Main d'œuvre liée à l'installation du pilote et logiciel liée à la première installation

Lorsque la partie contractante demande l'intervention de ACSIS33, nous nous engageons.

- A prendre en charge l'incident dans les délais définis (voir section Délais d'intervention)
- A fournir la main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses
- A fournir dans les délais les plus courts (selon fournisseur) les pièces nécessaires (articles facturés)

Module WINDOWS

Ce crédit de temps a pour objet et fonction :

- La maintenance et le bon fonctionnement de Windows (mise à jour et pilotes adaptés)
- La mise à jour de Windows / Antivirus / Anti Spyware et autres logiciels supportés (Voir Fiches description des machines en annexe)
- La mise en conformité des logiciels
- La configuration des paramètres réseau et configuration globales du réseau

Lorsque la partie contractante demande l'intervention de ACSIS33, nous nous engageons.

- A prendre en charge l'incident dans les délais définis (voir section Délais d'intervention)

Module GESTION INFORMATIQUE

Ce crédit de temps a pour objet et fonction :

- La mise en conformité et l'évolution du système informatique (ex solutions de sauvegarde, d'impression, de migration de logiciels, etc.)
- Consulting, Rôle d'intermédiaire (ex auprès des fournisseurs d'accès à Internet, éditeurs de logiciels, Hébergeur, etc.)

Lorsque la partie contractante demande l'intervention de ACSIS33, nous nous engageons.

- A prendre en charge la demande dans les délais définis (voir section Délais d'intervention)
- Fournir une étude / audit dans un délai adapté à la demande



Acsis 33

276 Cours de l'Argonne - 33000 BORDEAUX
Tél. : 33 (0)5 56 91 38 08 - Fax : 33 (0)5 56 91 38 08
Email : info@acsis33.com - Internet : www.acsis33.com
S.A.R.L. au capital de 7 622 Euros - SIRET 428 635 395 00018 - APE 724Z

SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS

Dans le cadre de contrats de maintenance par Modules, ne sont pas compris dans la prestation les interventions suivantes.

- Formations (Windows, Word, Excel, Imagerie, Scanner, Internet, etc.)
- Interventions sur des sites annexes non rattachés au présent contrat
- Interventions hors heures ouvrées, le Week-end et jours fériés

CLAUSES DE NON PRISE EN CHARGE ET D'EXCLUSION

Tout logiciel supplémentaire et/ou matériel installé sur les machines (non effectués par Acsis33) devront systématiquement être signalés à Acsis33 pour intégration dans le présent contrat afin que la surcharge éventuelle de travail puisse être prise en compte par Acsis33. Le cas échéant une modification ou annexe au contrat sera proposée.

Toutes modifications de la structure, de l'organisation ou des configurations des matériels et réseaux (notamment des mots de passe) effectués sans en tenir informé Acsis33 (dans le cadre d'une maintenance globale) entraînera la nullité des engagements d'Acsis33 vis à vis du client et de plus toute remise en service fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Toute machine à la charge d'Acsis33 sur laquelle des logiciels illicites ou à usage illicite, ainsi que tout logiciel mettant en péril le bon fonctionnement ou l'intégrité de l'ensemble du réseau (Logiciels de peer to peer, prise en main à distance, etc.) sera immédiatement exclue du présent contrat. Les interventions liées à la remise en état et à la désinstallation des logiciels incriminés feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

Acsis33 ne pourra être tenu comme responsable de la présence et/ou de l'utilisation de logiciels sans licence ou pirates ainsi que d'éventuelles utilisations abusives des utilisateurs ou du contractant

RESERVE DE PROPRIETE

L'ensemble des moyens techniques et/ou logiciels développés et/ou mis en place spécifiquement pour assurer les opérations de maintenance restent l'entière et unique propriété d'Acsis33. En cas de cessation du contrat, Acsis33 se réserve le droit de retirer l'ensemble des dites techniques méthodes et moyens.

Les marchandises, prestations et logiciels facturés par la société ACSIS33 restent notre propriété jusqu'au paiement intégral de leur prix (loi n° 80.335 du 12 mai 1980)

ORGANISATION DES VISITES ET DES INTERVENTIONS

Un rendez-vous doit être pris pour que l'intervention puisse se faire dans des conditions correctes, aux heures ouvrable (9h- 12h - 14h 18h) du lundi au vendredi Toute intervention demandée expressément en dehors de ces heures fera l'objet d'une facturation Supplémentaire forfaitaire de 39 € Hors Taxes

Lors de l'intervention sur site, la partie contractante s'engage à.

- Fournir à l'intervenant l'accès aux produits pris en charge,
- Tenir à disposition les documentations, disques et autres produits, si besoin est,
- Ne pas retarder l'intervenant dans son travail
- Libérer l'ensemble des postes faisant l'objet de l'intervention
- Tout rendez-vous manqué sera facturé.

PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le montant de la prestation est payable au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat.

Le non-paiement dans les trente jours suivant la souscription ou le renouvellement du contrat, entraîne la suppression de l'entretien et annule les clauses du présent contrat

Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité d'ACSIS 33 est déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien et du suivi du matériel informatique

PERIODE DE VALIDITE ET RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an, il est renouvelable à date anniversaire, sauf dénonciation par courrier de l'une ou l'autre des parties, deux mois au moins avant son échéance.

Toute modification du présent contrat entraînera le report de la date anniversaire du présent contrat servant de référence

ATTRIBUTION EXCLUSIVE DE COMPETENCE

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat, sera soumis au droit français En cas de contestation pour quelque cause que se soit, la seule juridiction reconnue et acceptée de part et d'autre est celle du Tribunal de Commerce de Bordeaux.