



Conditions Générales de Maintenance

Contrat Sérénité

Pour les équipements d'infrastructure
de visioconférence

Sommaire

1- Préambule	3
2- Description	3
2-1 Contrat Sérénité	3
2-2 Objet du contrat	4
3 - Définition et organisation de la maintenance	5
3-1 Maintenance préventive	5
3-2 Maintenance corrective	5
3-3 Support téléphonique (Hotline)	5
3-4 Télémaintenance	6
3-5 Backup+	6
4 - Accès au service de maintenance	7
4-1 Rapport et délais d'intervention	7
4-2 Maintenance matérielle	7
4-3 Maintenance logicielle	7
4-4 Reprise de maintenance	8
5 - Etendue du contrat	8
6 - Procédure de retour du matériel (RMA)	9
7 - Durée et vie du contrat	9
8 - Annexes	10
8-1 Document d'identification du service et des équipements	10

Le document ci-dessous décrit le programme de maintenance des équipements d'infrastructure de visioconférence.

1 – Préambule

DWPro en contrepartie de la redevance annuelle réglée par le Client, s'engage à effectuer les prestations de maintenance matérielles et logicielles nécessaires, en vue d'assurer le fonctionnement normal des équipements définis en annexe, ainsi que les réparations découlant de son usage normal.

2 – Description

Le service de maintenance proposé se décompose en l'offre suivante :

2-1 Contrat Sérénité :

- Le contrat **Sérénité** couvre la maintenance et l'extension de garantie des équipements d'infrastructure de visioconférence auprès **d'un client**.
- Ce service permet l'accès au support téléphonique de DWPro de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- Ce service permet l'échange standard anticipé de l'équipement auprès du client final.
- Ce service donne l'accès aux mises à jour du logiciel du constructeur (Mineures ou majeures).
- Ce service permet la vérification préventive annuelle de l'équipement.
- Accès au service Backup+

Synthèse :

	Sérénité
Echange standard par anticipation	<input checked="" type="checkbox"/>
Support téléphonique au revendeur Niv2	<input checked="" type="checkbox"/>
Support téléphonique au client final Niv1 et 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Mise à jour du logiciel constructeur	<input checked="" type="checkbox"/>
Visite préventive annuelle si nécessaire	<input checked="" type="checkbox"/>
Backup+	<input checked="" type="checkbox"/>

2-2 Objet du contrat :

La prestation de support sur les logiciels et matériels d'infrastructure de visioconférence comprend :

- Le diagnostic de dysfonctionnement des équipements et des applications.
- La « continuité de service » pour les matériels fournis par DWPro par la livraison d'un équipement de rechange à J+1.
- La mise à disposition des documentations des équipements et des modifications éventuelles.
- Les réponses aux questions relatives à l'utilisation des produits et des logiciels standard.
- La mise en forme du devis de réparation pour toute prestation hors contrat.
- Mise à jour du logiciel constructeur (majeures et mineures)

Les opérations de maintenance doivent préserver en priorité la sécurité et le confort des utilisateurs et assurer le bon fonctionnement des installations techniques.

3 - Définition et organisation de la maintenance

3-1 Maintenance préventive :

La maintenance préventive fait l'objet, de la part du Client, d'une demande écrite. Cette intervention porte sur le contrôle systématique des installations faisant l'objet du contrat. Une fiche d'intervention est établie et fait mention de l'ensemble des contrôles effectués, des anomalies constatées ainsi que des remèdes apportés.

3-2 Maintenance corrective :

Cette maintenance concerne les opérations de dépannage des matériels et logiciels définis en annexe. DWPro s'engage à prendre en charge sur simple appel du Client toute opération de maintenance faisant l'objet du présent contrat.

Ces interventions se font dans le respect des délais spécifiés au chapitre 4-1.

D'une manière générale toute intervention non prévue dans le cadre du présent contrat et nécessitant des travaux de remise en état, des remplacements de matériel et/ou des travaux de programmation fera l'objet d'un devis. Toute intervention demandée par le client et mettant en cause un fait extérieur au périmètre de maintenance défini dans le présent contrat, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

3-3 Support téléphonique (Hotline) :

DWPro assure la prise en charge téléphonique pour les utilisateurs finaux ou le(s) administrateur(s) des équipements ainsi que les équipes de support du revendeur (Contrat Sérénité). Ce service téléphonique est ouvert de 9h00 à 18h00 (GMT h+1), du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Cette prestation comprend :

- Le diagnostic de dysfonctionnement.
- L'aide à l'utilisation.
- La prise en charge totale des échanges ou des interventions.
- La mise en forme du devis de réparation pour toute prestation hors contrat.
- L'aide à la remise en service à distance.
- L'accès à un équipement d'essai.

Un numéro d'appel unique avec un accueil en Français (et en Anglais)

Tél. +33 4 42 90 16 00

Fax +33 4 42 90 16 06

E-Mail : support@dwpro.fr

Le délai de prise en charge de l'appel téléphonique est défini comme suit :

Niveau de priorité	Description	Prise en charge de l'appel
Urgent	Service arrêté Panne totale d'un équipement	Sous 15 minutes
Moyen	Service non affecté mais dysfonctionnement partiel. L'administrateur demande une réponse sur une question de maintenance	Le jour même
Bas	Questions de fonctionnalité et formation / information	J+2

Les informations suivantes seront à préciser lors de chaque appel du Client :

- Nom de la Société
- Numéro de série du matériel
- Nom de l'administrateur en charge de l'équipement.
- Numéro de téléphone
- Site concerné
- Description du problème détaillé.

Un numéro de ticket sera assigné à chaque demande ou problème et servira de référence à tout appel téléphonique futur.

3-4 Télmaintenance :

La télémaintenance se fera au travers des serveurs DWPro, directement sur les équipements serveurs et pont de conférence afin d'assurer les mises à jour et le diagnostic.

La prise en main des éléments se fera à l'aide d'un navigateur Internet (Internet Explorer) et/ou d'une application de prise en main à distance (du type VNC ou PCAnywhere). La connexion PPP sera effective pendant la période d'intervention nécessaire sur les équipements ainsi la durée de validité du contrat de maintenance.

Un numéro d'appel unique, un login et un mot de passe seront fournis à l'équipe technique de DWPro par le Client et resteront confidentiels.

Afin de garantir un niveau de sécurité suffisant, la liaison de télémaintenance sera activée par le client à chaque demande d'intervention.

3-5 Accès au service de backup+ (Contrat « Sérénité ») :

Dans le cas de l'arrêt total du service de conférence (Audio, visioconférence), DWPro mettra à la disposition du Client un accès limité aux conférences les plus importantes définies par le client, à un serveur distant de remplacement (Via réseau de commutation RNIS ou Internet). Cet accès sera limité au temps d'indisponibilité du Serveur du Client et dans la limite de 8 voies Web/Audio et 10 voies de visioconférence à 128k/bits.

4- Accès au service de maintenance

4-1 Rapport et délais d'intervention :

DWPro fera toute diligence pour remédier pendant ses heures ouvrables aux incidents signalés par le Client. Chaque opération de maintenance donnera lieu à l'établissement d'un rapport écrit par le représentant de DWPro et précisant la nature des opérations effectuées. Ce rapport sera visé par le Client.

Lors de l'appel du Client, une procédure de prise en compte est déclenchée. Dans le cas de l'arrêt total du service, la société DWPro s'engage à remettre en fonctionnement le service de visioconférence sous le délai suivant :

Prise en compte incident par la Hotline	Intervention
Avant 12h	Lendemain avant 12h *
Après 12h	Le surlendemain avant 12h *

La remise en place de l'équipement se fera par un ingénieur dans le cadre du Contrat Sérénité et sous le contrôle total de la Hotline dans les autres cas. Une procédure de transfert de compétence se fera le jour de la mise en service des équipements, afin de garantir une plus grande efficacité de l'action locale.

* Du lundi au vendredi, hors jours fériés

4-2 Maintenance matérielle :

DWPro ayant à sa charge la continuité du service de visioconférence, il est expressément convenu que tous les travaux de modifications, adjonctions ou remplacements la concernant, seront exécutés soient par DWPro, soient par l'administrateur local sous le contrôle de la Hotline.

Dans le cas du remplacement des pièces défectueuses, la livraison des éléments de rechange est effectuée par le service technique directement sur le site du Client sous le délai décrit en 4-1 et à partir du moment où la responsabilité de DWPro est avérée.

Sont exclus de la maintenance :

- Les accessoires non répertoriés dans la fiche annexe 8-2.

4-3 Maintenance logicielle :

DWPro assure le diagnostic des défauts et l'installation des correctifs simples (Sous réserve de leurs existences). La réinstallation des données du client et leurs sauvegardes sont exclues. DWPro ne peut être tenue pour responsable de la perte ou de la modification des données de configuration initiale après la mise en service du système pouvant survenir dans le cadre de l'exploitation du matériel par le Client.

DWPro prend en compte dans la maintenance des équipements installés, les seuls logiciels composant les équipements ainsi que les accessoires optionnels tels que définis dans le document annexe lors de la mise en place de l'installation sur les sites du Client.

La maintenance des logiciels comprend la mise à jour corrective, et celle demandée par le Client.

Sont exclues de la maintenance :

- Les options logicielles donnant lieu à une ou plusieurs fonctionnalités additionnelles et commercialisées par le constructeur de l'équipement.
- Les mises à jour nécessitant une évolution matérielle.

4-4 Reprise de maintenance :

Dans le cadre de la maintenance d'un équipement sans couverture préalable par DWPro, le coût est sous réserve du bon fonctionnement de l'équipement à la date de prise d'effet du contrat. DWPro procédera à la vérification de l'équipement, soit par une intervention sur site, soit par une vérification à distance. Dans le cas où le matériel présente des dysfonctionnements importants, une facturation de réparation complémentaire au contrat sera proposée.

5 - Etendue du contrat

La responsabilité de DWPro est limitée en ce qui concerne les installations reliées au réseau RNIS en deçà du point de connexion de l'installation au réseau privée ou public, ainsi que les installations reliées au réseau IP en deçà du point de connexion au réseau local. Il ne pourra donc lui être imputé les défauts pouvant provenir du réseau téléphonique, du réseau IP et des services le contrôlant, non plus ceux provenant du réseau de distribution électrique, le cas échéant.

En aucun cas, DWPro ne pourra être tenue pour responsable des décisions d'évolution du réseau IP ou RNIS incompatibles avec les équipements installés et faisant l'objet du présent contrat, à sa date de mise en service.

D'une manière générale sont exclus du présent contrat :

- Les modifications d'installations, sauf accord préalable des différentes parties.
- Tout incident dû à une fausse manœuvre caractérisée par le Client.
- Toute panne ou mauvais fonctionnement dus à des conditions d'installation ou d'utilisation non conformes aux spécifications du fournisseur, à une défektivité des installations électriques du Client, à une qualité de courant non conforme aux besoins de l'équipement.
- Toute détérioration des équipements due à une négligence des préposés du Client, ainsi qu'à des actes de sabotage, faits de grèves, émeutes, guerre civile ou étrangère, etc.
- Tout dégât provoqué par l'eau, le feu, la foudre, les chutes et d'une manière générale, tout événement susceptible de détériorer les matériels.

Toute intervention demandée par le client et mettant en cause un fait extérieur au périmètre de maintenance défini dans le présent contrat, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les dérangements survenus, quelle qu'en soit la cause, ne sauraient ouvrir droit à la résiliation des présentes ni à aucune indemnité.

6 – Procédure de retour du matériel (RMA)

Lorsqu'un défaut matériel est constaté par DWPro, une procédure d'échange du matériel est alors activée :

- Le service technique envoie un bon de retour matériel par Fax ou par E-mail auprès du client avec un numéro « d'autorisation de retour du matériel » (RMA).
- Ce formulaire, à compléter et à signer par le client, sera renvoyé auprès du service technique
Par fax : +33 4 42 90 16 06
Ou E-mail : support@dwpro.fr
- Dès réception du document, l'échange est effectué par **anticipation**.
- La machine défectueuse est renvoyée sous un délai maximum de **7 jours** à l'adresse ci-dessous :

DWPro
RMA N°.....
400, rue Pierre Berthier
Pôle d'Activités d'Aix-en-Provence
13797 AIX EN PROVENCE CEDEX 3

Important : Joindre une copie du formulaire S.A.V. sur ou à l'intérieur du carton et indiquer lisiblement le numéro R.M.A. sur l'emballage.

Les frais de retour du matériel sont à la charge du Client. Tout matériel non renvoyé dans les délais sera facturé.

7 - Durée et vie du contrat

Le présent accord, prenant effet à la date de signature et est conclu pour une durée d'une à trois années.

A la fin de cette période, il continuera par reconduction expresse d'une année supplémentaire. Une ou l'autre des parties peut résilier le contrat de maintenance par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois mois avant la date d'échéance.

Dans le cas de non-paiement des prestations de maintenance et en vertu des présentes, DWPro se réserve le droit, 15 jours après une première mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de suspendre les prestations de maintenance et de demander la résiliation de la convention aux torts exclusifs du Client.

Dans tous les cas de résiliation du contrat en cours, outre les sommes dues par le Client, il lui sera demandé de verser à DWPro une indemnité égale au moins à la moitié des annuités restant à courir.

Les interventions se font dans le respect de la réglementation, des lois et des décrets en vigueur en France. Tout arrangement verbal, donné sous une autre forme que celle présente est inopérant et sans valeur. Il est convenu qu'en cas de litige entre les parties, de faire attribution expresse de juridiction au Tribunal administratif d'Aix-en-Provence.

Toutefois, en cas de difficultés dans l'évaluation d'éventuels avenants, les deux parties conviennent de s'en remettre à un expert désigné par les Tribunaux d'Aix-en-Provence.

8 – Annexes

8-1 Document d'identification du service et des équipements

Le document suivant permet l'identification de tous les équipements couverts par le contrat. Cette identification est OBLIGATOIRE. Ce document est à remplir, signer et à renvoyer par courrier auprès de DWPro. Un exemplaire signé sera retourné sous 15 jours.

Fiche d'enregistrement - EXEMPLAIRE REVENDEUR

	Le Client	DWPro
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

	Adresse d'installation	Adresse de facturation
Référence commande		
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

Désignation des équipements			
Quantité	Code produit	Marque / Référence	N° de série

Type de contrat		
<input type="checkbox"/> 1 an	<input type="checkbox"/> Payable à la signature	A partir de la date :
<input type="checkbox"/> 3 ans	<input type="checkbox"/> Payable annuellement	
<input type="checkbox"/> Sérénité	<input type="checkbox"/> 5 ans	

	Pour le Revendeur	Pour DWPro
Nom & Prénom		
"Lu et approuvé"		
Signature		
Date et Cachet		

Fiche d'enregistrement - EXEMPLAIRE DWPRO

	Le Client	DWPro
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

	Adresse d'installation	Adresse de facturation
Référence commande		
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

Désignation des équipements			
Quantité	Code produit	Marque / Référence	N° de série

Type de contrat		
<input type="checkbox"/> 1 an	<input type="checkbox"/> Payable à la signature	A partir de la date :
<input type="checkbox"/> 3 ans	<input type="checkbox"/> Payable annuellement	
<input type="checkbox"/> Sérénité	<input type="checkbox"/> 5 ans	

	Pour le Revendeur	Pour DWPro
Nom & Prénom		
"Lu et approuvé"		
Signature		
Date et Cachet		