



Conditions Générales de Maintenance

CONTRAT SÉRÉNITÉ

SOLUTIONS VIRTUELLES



Sommaire

1- Préambule	3
2- Objet du contrat	3
3 - Définition de la télémaintenance	4
3-1 Vérification préventive	4
3-2 Intervention curative	4
3-3 Intervention curative hors contrat	4
4 - Organisation de la maintenance	4
4-1 Accès au service de maintenance	4
4-2 Rappel téléphonique par le support	4
4-3 Temps de réponse	5
5 – Gestion de la garantie constructeur	4
6 – Reprise de maintenance	4
7 - Étendue du contrat	5
8- Durée et vie du contrat	5
9 - Clauses Particulières	6
10 – Annexe I : Identification du lieu de service et des équipements	7
11 – Annexe II : Services optionnels	8

1 – Préambule

Le présent contrat relatif aux conditions générales de maintenance, dit Contrat Sérénité est conclu entre :

La société DWPro
Représentée par Gilles GIANQUINTIERI
Sise 400 rue Pierre Berthier, Pôle d'activité d'Aix les Milles, 13290 Aix-en-Provence
Tel. : 04 42 90 16 04

Dénommée ci-après le « Prestataire », d'une part

ET

La société
Représentée par
Sise
Tel. :

Dénommée ci-après le « Client », d'autre part

2 – Objet du Contrat

DWPro en contrepartie de la redevance annuelle réglée par le Client, s'engage à effectuer les prestations de maintenance logicielles nécessaires, en vue d'assurer le fonctionnement normal des solutions virtuelles définis en annexe. Les solutions virtuelles devront de préférence être couvertes par une garantie constructeur en cours.

Les solutions de visioconférence devront obligatoirement bénéficier d'une garantie constructeur en cours sous peine de nullité du contrat. Toute solution virtuelle de visioconférence n'étant plus sous garantie ne sera pas ou plus pris en charge par le contrat de maintenance SERENITE.

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

Contrat Sérénité :

Le contrat Sérénité couvre la maintenance des solutions virtuelles définis en annexe auprès d'un client.
Ce service permet :

- L'accès au formulaire d'assistance (espace ticket) sur le site www.dwpro.fr.
- L'accès au service de télémaintenance.
- L'accès aux documentations sur www.dwpro.fr
- Le rappel sous 24h par notre support téléphonique (en français et en anglais) de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- La gestion de la garantie constructeur des solutions professionnelles uniquement.
- La mise à disposition d'un service de « test ».

3 - Organisation de la télémaintenance

4-1 Accès au service de télémaintenance :

Toute demande de support devra être réalisée via notre formulaire de demande d'assistance accessible sur le site www.dwpro.fr.

Lors de votre démarche, merci de vous munir des informations suivantes :

- Nom de la Société
- Coordonnées d'un contact sur place
- Date d'achat et numéro de facture de la solution virtuelle
- Numéro de série de la solution virtuelle
- Marque et modèle de la solution virtuelle
- Description détaillée du problème.

4-2 Rappel téléphonique par le support

Le support DWPro s'engage à rappeler le client sous 24H à compter de la réception du formulaire de demande d'assistance. Ce service pourra être réalisé en français et/ou en anglais de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Un numéro de ticket sera assigné à chaque demande et servira de référence tout au long du traitement du dossier.

Cette prestation comprend :

- Le diagnostic de dysfonctionnement
- L'aide à l'utilisation
- L'aide à la remise en service à distance
- La mise en place de la procédure de dépannage selon les conditions du présent contrat et les modalités de garantie constructeur le cas échéant.

4-3 Temps de réponse

Le délai de prise en charge de la demande d'assistance réalisée durant nos jours et heures d'ouverture est de 24h. Le délai de prise en charge de la demande d'assistance réalisée en dehors de nos jours et heures d'ouverture sera de 24h à compter de la première heure ouvrée suivant cette demande.

5 – Gestion de la garantie constructeur

Lorsqu'un défaut est constaté par DWPro, le support mettra alors en place la procédure adéquate selon la solution virtuelle concernée (procédure propre à chaque fabricant) et adressera par mail au Client les informations de prise en charge et de suivi de son dossier.

Le temps de résolution et de remise en fonction de la solution virtuelle sera celui appliqué par le constructeur et DWPro ne pourra pas être tenu responsable de ce dernier.

6 – Reprise de maintenance

Dans le cadre de la maintenance d'une solution virtuelle sans couverture préalable par DWPro, une vérification du bon fonctionnement sera mise en place avant la date de prise d'effet du contrat par une vérification à distance. Celle-ci fera l'objet d'une facturation. Dans le cas où la solution virtuelle présente des dysfonctionnements importants, un devis complémentaire sera proposé pour sa remise en fonction.

7 - Etendue du contrat

La responsabilité de DWPro est limitée aux installations reliées au réseau 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 tenu pour responsable des décisions d'évolution du réseau incompatibles avec les solutions installées et faisant l'objet du présent contrat, à sa date de mise en service.

D'une manière générale sont exclus du présent contrat :

- Les solutions virtuelles non répertoriées dans l'annexe 10
- Tout incident dû à une fausse manœuvre caractérisée par le Client
- Tout mauvais fonctionnement du à des conditions d'utilisation non conformes aux spécifications du fournisseur, à une défectuosité des installations électriques du Client, à une qualité de courant non conforme aux besoins de la solution.
- Tout dysfonctionnement du 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 mettre en péril le bon fonctionnement de la solution.
- Tout déplacement sur site.

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.

8 - Durée et vie du contrat

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

Deux mois avant la fin de cette période, il sera systématiquement proposé au Client un renouvellement de son contrat.

En 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.

9 – Clauses Particulières / services optionnels

Plusieurs services complémentaires pourront être ajoutés de manière optionnelle et seront proposés au client lors de la signature du présent contrat. Ces options apparaîtront dans l'annexe II ci-après et feront l'objet d'une facturation supplémentaire en fonction des services sélectionnés.

Toutes demandes spécifiques n'étant pas prévues par le présent contrat pourront être ajoutées dans le cadre des clauses particulières après étude de leur faisabilité par le service technique DWPro. Ces demandes pourront être de l'initiative du Client ou de DWPro. Elles donneront lieu à la mise en place d'un avenant au contrat en cours et d'une facturation complémentaire selon l'offre de prix établie au préalable.

Fait le **xx/xx/20XX** à Aix-en-Provence en 2 (deux) exemplaires.

Durée du contrat : 1 an 3 ans 5 ans

Date de prise d'effet du contrat : **xx/xx/20XX**

Nom, prénom

Pour le client

Pour DWPro

Signature précédée de la
mention "Lu et approuvé"

Date et cachet de la société

10 –Annexe I : Identification du lieu de service

Les renseignements suivants permettent l'identification de toutes les solutions virtuelles couvertes par le contrat.

Cette identification est OBLIGATOIRE. Ce document est à remplir, à signer et à renvoyer par courrier auprès de DWPro. Un exemplaire signé sera retourné sous 15 jours.

Identification du site 1 (bâtiment, salle, service, site, etc.) et des équipements :

Nom du site :

Adresse :

Nom du contact sur site :

Téléphone :

Email :

Désignation des solutions :

Code produit	Marque / Modèle	N° de série

Identification du site 2 (bâtiment, salle, service, site, etc.) et des équipements :

Nom du site :

Adresse :

Nom du contact sur site :

Téléphone :

Email :

Désignation des solutions :

Code produit	Marque / Modèle	N° de série

11 –Annexe II : Services optionnels

Les services ci-dessous peuvent être ajoutés de manière optionnelle et complémentaire aux services déjà proposés dans le présent contrat. Ils feront l'objet d'une facturation supplémentaire en fonction des options choisies. Ces services seront effectifs dès la signature du contrat s'ils sont souscrits à cette date mais pourront également être ajoutés ultérieurement à la demande du client. Une facture complémentaire sera dans ce cas établie.

Prêt de matériel

En cas de panne, une mise à disposition d'une solution alternative sous 24/48h.

L'envoi d'un matériel de prêt n'interviendra que si aucune solution alternative virtuelle n'est possible et selon la disponibilité d'un produit équivalent sur le parc au moment de la panne. Les frais de transport aller/retour seront à la charge de DWPro.

Formation utilisateur

Intervention d'un formateur DWPro sur site ou à distance selon la configuration adéquate. Cette formation pourra prendre différentes formes : point sur les nouvelles fonctionnalités, mise à niveau des utilisateurs, étude des statistiques d'utilisation...

La durée et la récurrence de ce service devront être définies à la souscription de cette option et pourront être modifiées à chaque date anniversaire du contrat.

Durée :

Récurrence : (par année de contrat)