

Article 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La convention de service contrat de maintenance a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Add-On Consulting s'engage à fournir au client des services de maintenance et/ou télémaintenance pour du matériel informatique.

Article 2 - HEURES OUVREES / NON OUVREES

2.1. HO (Heures ouvrées) : Du lundi au jeudi de 09h à 18h et le vendredi de 09h à 17h

2.2. HNO (Heures non ouvrées) : Disponible 24/7 via une ligne dédiée nommée « Ligne d'astreinte »

Article 3 - DECLARATION INCIDENT

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par Add-On Consulting pendant les horaires de permanence téléphonique au 01 34 35 36 91, pour signaler la panne ou l'incident. Pour les clients ayant souscrits à la maintenance 24/7, un numéro de ligne d'astreinte leur sera communiqué. Les horaires de permanence téléphoniques sont du lundi au jeudi de 09h à 18h et le vendredi de 09h à 17h (hors client en contrat 24/7). Lors de cet appel, un ticket sera automatiquement ouvert sur notre Extranet de suivi explicitant l'incident ainsi que la personne à contacter.

Article 4 - MAINTENANCE / TELEMAINTENANCE

4.1. Maintenance : Les interventions sur site ont lieu à date fixe, en accord avec le client. Cependant, des interventions ponctuelles, urgentes, sont autorisées dans le cadre de ce contrat de maintenance ; Add-On Consulting s'engageant à dépanner le client dans les plus brefs délais (4 heures ouvrées dans le cadre de matériel désigné comme sensible, et 8 heures ouvrées pour les autres).

4.2. Télémaintenance : Les interventions en télémaintenance peuvent en fonction de la tâche à accomplir soit être programmées, soit une plage horaire de rappel par un technicien sera communiqué au client.

Article 5 - REPARATION/ REMPLACEMENT/GARANTIE:

5.1. Lors de son intervention, Add-On Consulting conseillera au client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Notre responsabilité sera définitivement dérogée si le client ne suit pas nos recommandations. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par notre société dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraisons de nos fournisseurs et /ou de la complexité de l'avarie. Lors de notre intervention, nous indiquerons au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel. Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Dans le cadre d'équipement sous garantie, le client à la possibilité d'exercer son droit de réparation directement avec le constructeur (Add-On Consulting tiens à la disposition du client les numéros utiles) ou demander à Add-On d'assurer la prise en charge du SAV pour le compte du client. Dans ce cas, le temps passé nécessaire à cette opération est alors déduit du contrat de maintenance.

5.2. La garantie constructeur ne couvre pas la sauvegarde ni la réinstallation des systèmes et logiciels présents au moment de la panne matériel. Add-On Consulting ne peut être tenu pour responsable de toute perte d'information lié à cet incident. Dans le cadre où le client confie la prise en charge de la garantie constructeur à Add-On, celui-ci précisera si il souhaite la remise en état des systèmes et logiciel présent avant l'incident, sur la base des tarifs horaires du contrat de maintenance.

Article 6 - ACCES AU MATERIEL

Le client s'engage à faire le nécessaire pour laisser au personnel d'Add-On Consulting le libre accès au matériel couvert par le présent contrat. Il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les éléments nécessaires à l'exécution des travaux de réparations (licences, contrats, etc).

Dans le cas où le technicien envoyé par Add-On Consulting ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par celui-ci serait alors comptabilisé dans le total de l'intervention.

Article 7 - DEVOIR DE SAUVEGARDE

Add-On consulting de part son rôle de conseil, proposera au client tous les outils nécessaires au client pour réaliser une sauvegarde de ces données. Pour autant, la responsabilité du contrôle de la bonne exécution des sauvegardes est à charge du client. Il devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses données et programmes.

Add-On Consulting n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le client de la sauvegarde de ses données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le client. Add-On Consulting ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des données qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.

Article 8 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Add-On Consulting ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable :

- des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'informations.
- des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.
- des dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur, d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même

Enfin, la responsabilité d'Add-On Consulting ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, sinistres ou accidents.

Article 9 - CESSION - TRANSMISSION

Add-On Consulting pourra librement sous-traiter tout ou partie des prestations à tout Editeur, Constructeur ou prestataire compétent et pourra également céder ses droits et obligations au présent contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation écrite préalable d'Add-On Consulting.

Article 10 - DUREE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois. Il se renouvelle par tacite reconduction sauf si l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins soixante (60) jours avant la date d'expiration du contrat ou de la période de reconduction en cours. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit. En cas de résiliation anticipée aux torts du client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à Add-On Consulting et les redevances à échoir jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.

Article 11 - TARIF

Le montant de la redevance mensuelle indiquée dans le tableau est exprimé en euros hors taxes. Cette redevance ouvre le droit au support téléphonique, un coût horaire préférentiel, ainsi qu'à des options complémentaires selon la formule choisie.

	Contrat Classique ⁽¹⁾	Contrat Confort ⁽¹⁾	Contrat Sérénité ⁽²⁾
1 - 10	29 €	69 €	79 €
11 - 25	49 €	89 €	109 €
26 - 50	79 €	149 €	189 €
51 - 100	99 €	179 €	229 €
100 et plus	149 €	199 €	229 €

⁽¹⁾ Tarif télémaintenance à 55 €/heure avec un décompte à la minute (au lieu de 60€/heure avec décompte par tranche de 10 minutes) et 77 €/heure pour les interventions sur site (au lieu de 86 €/heure) hors déplacement. ⁽²⁾ Tarif télémaintenance en heures ouvrées voir ⁽¹⁾. Télémaintenance en heures non ouvrées, 72 €/heure avec décompte par tranche de 10 minutes.

Article 12 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Dans le cadre de la souscription à l'un de nos contrats de maintenance, vous avez la possibilité d'avoir une facturation au temps réel ou de souscrire un pack d'heure d'avance. Le paiement est à effectuer par chèque ou virement à 30 jours selon vos conditions de règlement vu lors de l'ouverture de votre compte.

