

## ANNEXE : Conditions Particulières – Contrat de maintenance informatique

En application des conditions Générales

### ART.1. – OBJET DU CONTRAT

1.1. Le présent contrat a pour objet l'entretien, l'assistance ainsi que le dépannage des matériels et services décrits dans le contrat de service.

1.2. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse.

1.3. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas le remplacement des équipements défectueux et des supports magnétiques tels que : disques, cartouches, disquettes, etc.

### ART. 2. – ENTRETIEN

2.1. Le prestataire assurera un contrôle du matériel à la demande du client. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, à la main d'œuvre du remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.

### ART. 3. – DEPANNAGE

3.1. Sur appel motivé ou la création d'un ticket, le client signal une anomalie de fonctionnement ou une panne, le prestataire enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs. Ce délai rapide n'inclut pas un dommage matériel (délais de livraison d'une pièce).

3.2. Les interventions auront lieu dans un délai maximum de 4h suivant l'appel du client (jours ouvrables), à condition que l'emplacement de l'installation ne se trouve pas à plus de 200 kilomètres d'un centre d'assistance agréé par le prestataire.

### ART. 4. – EXCLUSIONS

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : non-respect des normes d'entretien par le client, l'achat des fournitures, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque sans mise au courant du client, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le prestataire, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, programmation incorrecte, défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique, réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères au prestataire, déplacement ou transport du matériel, le remplacement des pièces défectueuses quel qu'en soit la cause.

### ART. 5. – REGISTRE DES ANOMALIES

Le client devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies (Site web MY COMPUTING de gestion des tickets <https://support.my-computing.net>), incidents ou pannes concernant le matériel ; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

## **ART. 6. – ACCES AU MATERIEL**

6.1. Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le prestataire 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 opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.

6.2. Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le prestataire, pendant les heures normales de travail : les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail après 18h00, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés suivant accord conclu préalablement entre les parties.

6.3. Au cas où le technicien envoyé par le prestataire ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 15 minutes d'attente et il vous sera remis un avis de passage. Vous recevrez également votre facture par courrier avec accusé de réception.

## **ART. 7. – OBLIGATIONS DU CLIENT**

7.1. Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le prestataire.

7.2. Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le fournisseur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.

7.3. Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du prestataire.

7.4. Le présent contrat est exclusivement dédié au client. Il ne pourra en aucun cas faire l'œuvre d'une quelconque sous-traitance de la part du client.

## **ART. 8. – LIMITATION DE RESPONSABILITE**

8.1. Le prestataire sera dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans l'article 4 « Exclusions ».

8.2. Le prestataire 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'information, le client devant avoir ses sauvegardes à jour.

8.3. Le prestataire ne pourra être rendu responsable 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.

8.4. Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des prestataires, sinistres ou accidents.

## **ART. 9. – DUREE DU CONTRAT**

9.1. Le présent contrat est conclu pour une durée de 36 mois à compter de la date présente dans le contrat de service.

9.2. Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par période d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis de trois mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

9.3. Toute modification du contrat ou l'ajout de service entraîne un réengagement de la période initiale du contrat de service.

#### **ART. 10. – PRIX**

10.1. Le montant de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans le contrat de service. Ce prix concerne que le matériel figurant sur celle-ci ; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence.

10.2. Le prix est prévu pour un matériel utilisé par une seule équipe de personnel.

10.3. Ce tarif pourra être révisé ou modifié par le prestataire dans le cadre des lois et règlements en vigueur. En cas d'augmentation tarifaire supérieure à 5 %, un préavis d'un mois sera respecté sans contestation. Avant la fin du préavis, l'augmentation prévue sera appliquée. Le client aura la possibilité de résilier le présent contrat ; faute par lui de le faire, la notification de prix s'appliquera à la date prévue.

#### **ART. 11. – CONDITIONS DE PAIEMENT**

11.1. Le coût de la maintenance est facturé mensuellement.

11.2. Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

11.3. Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte dans un délai de 5 jours ouvrables.

11.4. Pour toute rupture du présent contrat par le client, celui-ci sera obligé de payer la totalité du coût de maintenance de celui-ci au prestataire.

11.5. En cas de retard de paiement, une pénalité de retard sera appliquée. Elle sera **égale au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage** (Article L441-10 du Code de Commerce tel que modifié par l'ordonnance n°2019-359 du 24 avril 2019).

**Exemple :** Depuis le 10 mai 2023, le taux de refinancement de la BCE s'établit à 3.75%. Le taux des pénalités à cette date est de 3.75% + 10% = 13.75%.

#### **ART. 12. – CLAUSE DE CONFIDENTIALITE**

Le prestataire s'engage à ne communiquer à qui que ce soit, pendant la durée de son contrat de maintenance et après sa rupture, des informations et documents sur les méthodes, l'organisation et/ou le fonctionnement de l'entreprise et à faire preuve d'une discrétion absolue sur l'ensemble des données ou informations dont il pourrait avoir connaissance, directement ou indirectement que celles-ci soient ou non en rapport avec ses fonctions.



**my computing**  
• Informatique & Réseaux •



**my computing**  
• Téléphonie fixe & mobile •



**my computing**  
• Centre de formation •



**my computing**  
• Développement informatique •

#### **ART. 13. – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite au tribunal de commerce de Chalon-sur-Saône.