

1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de maintenance logiciel proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux conditions générales de vente MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux présentes conditions particulières.
Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et l'a retenu comme son prestataire.

2. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- **Assistance téléphonique** : Assistance réalisée via une communication téléphonique par notre équipe technique.
- **Déclaration d'incident constructeur** : Opération administrative requise par le constructeur afin d'assurer la prise en charge et le suivi du matériel ou des logiciels impactés.

Les autres termes n'étant pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribué dans les conditions générales.

3. Objet

Le contrat de maintenance logiciel comprend de manière **forfaitaire et illimitée** :

- L'assistance téléphonique et la télémaintenance pour les logiciels désignés à l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service ».
- L'intervention sur site dans le délai convenu si la télémaintenance ne permet pas la résolution.
- Le déplacement est inclus uniquement si le client a souscrit à la formule « Maintenance logiciel avec Déplacements inclus », dans le cas contraire ce dernier est facturé en sus au tarif en vigueur.
- La déclaration des incidents matériels auprès des constructeurs ainsi que le suivi dans le cas où celui-ci est sous garantie.

En cas de panne, le client adresse à MSI une demande d'intervention selon les conditions définies à l'article « Demande d'intervention » des conditions particulières du contrat GLOBAL SERVICES. Dans le cas où le client a souscrit à l'option astreinte 24/7 il se réfère à la procédure d'astreinte qui aura été définie en dehors des heures ouvrées.

4. Exclusions du service

Sont exclus du service :

- Les déplacements sur site, sauf si le client a souscrit à la formule « Maintenance logiciel avec Déplacements inclus »
- La réparation de matériel, quel qu'il soit.
- L'administration des serveurs ou postes, des utilisateurs, des dossiers ou des droits.
- L'installation de mises à jour ou correctifs logiciels.
- La maintenance des logiciels ayant subi un entretien ou une modification par une personne non habilitée par MSI.
- Les paramétrages nécessaires à l'adaptation d'un produit sous contrat aux spécifications du client.
- Toute action de formation ou de transfert de compétences.

5. Dépassement du cadre d'intervention

Une intervention démarrée dans le cadre des présentes conditions particulières et terminée hors de ce cadre, présentera un dépassement facturé en sus au tarif en vigueur.

6. Durée

La durée de l'engagement initiale, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulées sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service »

7. Obligations du client

Le client doit déterminer son besoin avec précision.
Il doit notamment définir avec MSI :

- Les logiciels pour lesquels l'offre de maintenance doit être établie.

Et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.

Le client est autorisé à utiliser l'offre de maintenance sur son infrastructure informatique.

Si le client est soumis ou astreint à des obligations particulières en terme de sécurité du système d'information et/ou des données qu'il comporte, il est tenu d'en informer MSI avant l'acceptation des présentes.

Le client s'engage à :

- Ne pas modifier ou mandater un tiers pour modifier le paramétrage ou l'installation des matériels et logiciels listés à cette annexe et soumis à cette offre de service sans l'accord exprès de MSI.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à la protection antivirale professionnelle en réseaux, à jour et sous contrat de support éditeur, qui en cas de non-respect aboutirait de fait à exclure toute intervention suite à des problèmes liés ou résultant d'une infection virale.

8. Obligations de MSI

MSI s'engage à :

- Ouvrir le droit au client de bénéficier des moyens MSI en termes d'assistance téléphonique, télémaintenance et déplacement sur site.
- Intervenir selon le délai défini à l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service » à compter de la réception de la demande d'intervention.
- Informer le client des opérations menées auprès des éditeurs et constructeurs, dans le cadre d'un suivi d'incident matériel lié à un produit sous garantie.



9. Information sur les déplacements

Si le client a souscrit à la formule « Maintenance logiciel avec Déplacements inclus » les déplacements sur site pour les zones référencées dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service » sont inclus.

Si le client a souscrit à la formule « Maintenance logiciel sans Déplacements inclus » pour chaque intervention en hotline ou télémaintenance n'ayant pas permis la résolution, si un déplacement sur site est nécessaire il sera facturé en sus selon le tarif MSI en vigueur au jour de l'intervention.

10. Option astreinte

Seuls les serveurs sont éligibles à l'option astreinte.

La souscription à cette option permet au client de bénéficier de la prestation de maintenance logiciel 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Dans le cadre de la souscription d'une offre de maintenance logiciel avec l'option astreinte, le client devra remplir un formulaire remis en annexe, donnant l'autorisation expresse aux équipes techniques de MSI de déclencher une intervention afin de résoudre les problématiques rencontrées.

11. Option assistance de niveau 1

Si le client a souscrit à l'option « assistance de niveau 1 », MSI se substitue au référent informatique interne du client et prend en charge les demandes réalisées par les utilisateurs finaux au titre de la couverture accordée par le présent service sur le matériel référencé.

En cas de souscription à l'option « assistance de niveau 1 » celle-ci est disponible sur l'ensemble des équipements référencés au titre du présent service.

12. Logiciel et conditions d'intervention

L'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service » reprend les équipements pour lesquels le service de maintenance logiciel est souscrit. Il mentionne le délai d'intervention et les options spécifiques le cas échéant.

13. Règlement

Le montant ainsi que les modalités de règlement du présent service figurent dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service »