

Contrat Global Service

CP3 – Conditions particulières du Global Service – Cadre maintenance Matériel



1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de maintenance matériel 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 :

- **Matériel** : Matériel informatique identifié par un code interne MSI et listé dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service »

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

3. Objet

Le service de maintenance matériel comprend de manière **forfaitaire et illimitée** :

- L'assistance téléphonique pour les matériels désignés dans 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 Matériel avec Déplacements inclus », dans le cas contraire ce dernier est facturé en sus au tarif en vigueur.

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 générales 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.

4. Exclusions du service

Sont exclus du service :

- Les déplacements sur site, sauf si le client a souscrit à la formule « Maintenance Matériel avec Déplacements inclus »
- Le dépannage de tout logiciel quel qu'il soit.
- La réinstallation du système d'exploitation, sa configuration et ses paramètres.
- L'exploitation et l'administration des serveurs ou postes, des utilisateurs, des dossiers ou des droits.
- L'installation de mise à jour ou correctif des logiciels.
- La maintenance des matériels listés dans ce document ayant subi un entretien ou des modifications techniques sans l'accord exprès de MSI.
- Toute action de formation ou de transfert de compétences.
- Tout paramétrage nécessaire pour adapter le produit aux spécifications du client.

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 matériels 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 termes 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.

8. Obligations de MSI

MSI s'engage à :

- Couvrir l'ensemble des matériels listés dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service »
- 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 dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service » à compter de la réception de la demande d'intervention.

Contrat Global Service

CP3 – Conditions particulières du Global Service – Cadre maintenance Matériel



9. Information sur les déplacements

Si le client a souscrit à la formule « Maintenance Matérielle 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 Matérielle 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.

Cette condition est valable pour la mise en prêt de matériel.

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 matériel 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Dans le cadre de la souscription d'une offre de maintenance matérielle 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. Logiciel et conditions d'intervention

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

12. Règlement

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