

### 1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de prestations informatiques par l'intermédiaire du Service de Compte Flex proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du contrat Global Service.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par MSI, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et a retenu MSI comme son prestataire.

### 2. Objet

Les conditions particulières FLEX SERVICES ont pour objet de permettre au client de réserver chez MSI des ressources utilisables à disposition du Client garanties par un montant prépayé porté au crédit d'un compte-crédit à son nom.

En cas de nécessité d'accéder aux prestations de services de MSI, le client adresse à MSI une demande d'intervention selon les conditions définies à l'article 9 des conditions générales du contrat GLOBAL SERVICES.

### 3. Durée

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

La reconduction est faite par signature d'un avenant avec le client précisant une nouvelle durée initiale qui entre en vigueur au jour de sa signature.

### 4. Fonctionnement

Le montant prépayé par le client est porté dans un compte-crédit à son nom. Chaque prestation ou intervention effectuée est valorisée selon le tarif des prestations de service MSI en vigueur au jour d'intervention et vient en diminution de ce compte-crédit. Sur simple demande, le Client peut obtenir le relevé de son compte et le solde de celui-ci.

Les déplacements sont effectués à la demande du client. Les frais de déplacements sont débités selon le tarif des déplacements MSI en vigueur au jour de l'intervention.

Toute prestation effectuée en dépassement du compte-crédit du Client est soit :

- Portée au débit d'un nouveau contrat souscrit en renouvellement par le client,
- Facturée au Client au tarif en vigueur à la date de la prestation.

### 5. Services et prestations

Les présentes conditions particulières ouvrent droit aux moyens de MSI en termes d'assistance téléphonique, de télémaintenance ou par déplacement sur site.

**Le compte-crédit FLEX SERVICES ouvre l'accès aux services mentionnés ci-dessous :**

- Assistance téléphonique et télémaintenance.
- Maintenance et paramétrage logiciels.
- Interventions sur site.
- Audit et analyse technique de vos nouveaux projets.
- Prestations d'installation ou de dépannage de matériel.
- Toutes autres prestations sur demande du client et acceptée par nos soins.

Les prestations de formation devant faire l'objet d'une convention auprès d'un OPCA ne peuvent être réalisées dans le cadre du contrat Flex Service.

### 6. Délais d'intervention

MSI s'engage à mettre à disposition l'ensemble de ses moyens afin d'assurer un service adapté à la demande du Client.

Les présentes conditions particulières donnent droit à des demandes d'intervention pour lesquelles MSI s'engage à mettre ses moyens à disposition pour intervenir dans les meilleurs délais ; Toutefois, sous demande expresse du client et sous réserve de disponibilité des équipes d'intervention, celle-ci pourra être réalisée dans un délai de 4 heures ou 8 heures.

Dans le cas d'une intervention sous 4 ou 8 heures, MSI appliquera le tarif horaire associé comme indiqué au tarif MSI en vigueur au moment de l'intervention et selon la formule suivante : Les 4 premières heures facturées au tarif 4h, puis les 8 suivantes au tarif 8h, puis le tarif de l'intervention planifiée.

Au cas où, pour une raison quelconque, le délai demandé par le client et accepté par MSI ne pourrait pas être respecté, le barème appliqué sera réduit au tarif de l'intervention planifiée.

### 7. Fonctionnement et coût d'intervention

Chaque prestation et déplacement est comptabilisée puis débitée du compte-crédit selon le tarif MSI en vigueur au jour d'intervention.

La qualité de l'intervenant et le barème applicable varient selon le type d'intervention demandée par le client.

Lors de son intervention, MSI fera valider un compte rendu physique ou dématérialisé qui reprendra le temps passé effectif et la nature de l'intervention. Tout quart d'heure débuté est décompté comme quart d'heure pleinement exécuté.

La tenue du compte-crédit du client fait l'objet d'une comptabilité individualisée par MSI.

Les prestations nécessaires à une installation ou à un dépannage matériel peuvent être utilisées dans le cadre du présent contrat. Néanmoins, ces matériels et pièces feront l'objet d'une facturation à part après validation d'un devis accepté par le client. En cas de refus du devis, le temps et les frais engagés pour établir le diagnostic, ouvrir un dossier technique, chiffrer la réparation, et éventuellement détruire le matériel conformément aux normes écologiques, seront décomptés sur compte-crédit au temps passé.

### 8. Renouvellement du contrat

Les présentes conditions particulières seront renouvelées après signature d'un avenant par le client.

Le client pourra à sa convenance adapter le montant prépayé du contrat (FS1, FS2, FS3, FSOPEN) sur ses besoins.

Seuls les renouvellements dûment acquittés ouvriront droit aux prestations.

#### Renouvellement à l'échéance :

Le client peut bénéficier du report de solde à la condition de valider l'avenant dans les 15 jours qui suivent la dernière échéance du contrat. Dans le cas contraire, le solde créditeur est perdu pour le client.

A date d'échéance et en cas de non renouvellement par le client, l'éventuel solde négatif sera facturé.

La résiliation à l'initiative du Client ne peut être effective qu'à l'échéance normale du contrat, sans remboursement des sommes encaissées par MSI.

### Renouvellement avant l'échéance :

Le compte-crédit peut être utilisé complètement par le client avant l'échéance annuelle. Dans ce cas, MSI enverra au client une proposition de renouvellement du montant prépayé.

Les autres conditions et termes des présentes restent inchangés.

## 9. Hotline et télémaintenance

Le compte-crédit FLEX SERVICES ouvre droit à un support hotline et télémaintenance sur les logiciels couverts qui sera décompté du compte-crédit sur la base d'un tarif unique « intervention Niveau 1 – Heures planifiées », par ¼ heures indivisibles, que ce soit pour un niveau technicien ou un niveau ingénieur système et réseau.

## 10. Interventions en dehors des heures ouvrées

Les interventions en dehors des heures ouvrées de la société MSI devront avoir fait l'objet d'une demande préalablement acceptée sous réserve de disponibilité des intervenants, et respectant un délai d'au moins une semaine avant la date d'intervention.

## 11. Facturation des déplacements

Par défaut, les présentes conditions particulières n'incluent pas les déplacements sur site. 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 sur la zone définie au tarif MSI en vigueur au jour de l'intervention.

## 12. Contrôle de l'infrastructure réseau

MSI propose la mise en œuvre du contrôle de l'infrastructure réseau. Cette prestation permet par expérience, de réduire les problématiques rencontrées par nos clients.

Le but de celle-ci est de proposer au client une action préventive de contrôle sur les systèmes des serveurs, et de fournir une synthèse écrite de chaque point vérifié dans les 5 jours ouvrés qui suivent cette intervention.

Cette prestation ne prévoit aucune action curative, corrective ou mise à jour de produit, quel que soit le cas qui pourrait être rencontré. Les actions qui découleront de ces synthèses devront faire l'objet d'un accord écrit d'intervention par le client.

La durée moyenne du contrôle varie en fonction de l'état du matériel à vérifier ou de la complexité des messages qui pourraient être relevés. Néanmoins, un minimum de 1H30 est nécessaire pour la réalisation du contrôle et la saisie de la synthèse, par serveur ou matériel faisant l'objet du contrôle.

La prestation de contrôle d'infrastructure réseau est planifiée selon le planning figurant sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service », et déduite du compte-crédit en accord avec le client.

## 13. Logiciels couverts

Le compte-crédit FLEX SERVICES couvre par défaut l'ensemble des logiciels systèmes, messagerie, base de données et suite bureautiques Microsoft.

L'intervenant de MSI se réserve le droit de se déclarer incompétent pour une intervention demandée si la cause du problème est imputable à un logiciel ne bénéficiant d'aucun support d'assistance documenté ou un logiciel métier spécifique au secteur d'activité du client pour lequel ce dernier n'aurait pas fournis les accès aux bases de connaissances permettant l'assistance.

## 14. Contacts référents demandeurs

Seules les personnes mentionnées dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service » sont habilitées par le client à réaliser une demande d'intervention dont le montant de la prestation sera déduit du compte-crédit du client.

Cette liste peut être modifiée par le client sur simple demande écrite validée par MSI.