

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE MATERIELLE CURATIVE 3ANS

Les présentes conditions générales font partie du contrat de maintenance matérielle curative engageant la société RBI-Informatique, SASU au capital de 190.000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de RENNES sous le numéro 481 576 346, et le Client. La société RBI-Informatique (ci-après « RBI ») est partenaire référencé par certains constructeurs des Produits qu'elle commercialise bénéficiant à ce titre de techniciens formés et certifiés. RBI est autorisée à délivrer la maintenance des Produits identifiés dans le contrat de maintenance matérielle.

Article 1. Définitions

« Contrat de maintenance matérielle » : Ci-après dénommé « Contrat », document signé par le Client identifiant les Produits pour lesquels RBI effectue la maintenance curative ;

« Client » : personne physique ou morale qui commande à RBI du matériel, des Produits ainsi que des Logiciels et des Prestations ;

« Données » : éléments d'informations appartenant au Client et gérés par le biais des Produits ;

« Dysfonctionnement » : Tout dysfonctionnement qui en empêche le fonctionnement normal du Produit :

- « Dysfonctionnement Critique » : désigne tout Dysfonctionnement rendant impossible l'exploitation de la **totalité** du système d'information ;
- « Dysfonctionnement Majeur » : désigne tout Dysfonctionnement perturbant de manière significative l'exploitation du Produit ;
- « Dysfonctionnement Mineur » : désigne tout Dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation du Produit dans l'ensemble de ses fonctionnalités et sans impact notable sur l'activité du Client ;

« Logiciels » : ensemble des logiciels (software), identifiés dans le Contrat, acquis par le Client et pour lesquels s'exécute la Prestation ;

« Partie(s) » : s'entend de la société RBI et/ou du Client ;

« Prestations » ou « Services » : ensemble des prestations réalisées par RBI pour le Client et décrites à l'article 2 du Contrat ;

« Produit(s) » : ensemble des matériels informatiques identifiés dans le Contrat, acquis ou loués par le Client et pour lesquels s'exécute la Prestation ;

« Référent » : personne physique, appartenant au personnel du Client et désignée par lui pour être l'interlocuteur dédié de RBI ;

« Utilisateurs » : personne physique chez le Client utilisant le Produit, objet de la Prestation ;

« Matricule CS » ou « Code Suivi » : Matricule identifiant de manière unique le matériel permettant la gestion du parc du Client et enregistré dans le logiciel de suivi des incidents de RBI.

« Système d'information » : ensemble des composants de l'infrastructure informatique du Client.

Article 2. Définition de la Prestation

Dans le cadre du Contrat, RBI s'engage :

- à maintenir en bon état de fonctionnement le ou les Produits ;
- à assister le Client pour la résolution d'un Dysfonctionnement.

RBI assure la maintenance du Produit de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité, le tout dans le cadre d'une obligation de moyens et conformément au Contrat. La Prestation relative au Produit comprend uniquement une **maintenance corrective**. RBI exécute ses Prestations conformément aux règles de l'art et s'autorise à limiter la maintenance en fonction de la nécessité de stabilité des Logiciels. Les opérations de corrections seront priorisées selon la nature des Dysfonctionnements.

La prestation de maintenance se déclenche à la suite de la signalisation d'un Dysfonctionnement par le Client après la qualification par RBI. La déclaration de l'incident et de la demande s'effectue **exclusivement** par le portail dédié à cet effet (CONNECT). A l'exclusion d'un dysfonctionnement critique, tout autre moyen de communication ne permettra pas cette déclaration. L'intervention de RBI s'effectue par tout moyen approprié : téléphone, téléassistance ou sur site. Cette intervention s'effectue du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 hors jours fériés.

Le Contrat prend en charge : les pièces, la main d'œuvre et les déplacements sur le site du Client, sauf mention contraire figurant sur le Contrat, quel que soit le nombre d'interventions. Le délai de prise en charge est précisé au Contrat. Ce délai n'est pas un délai de remise en état du Produit même si RBI fera ses meilleurs efforts pour limiter la durée et les effets du Dysfonctionnement, mais un délai d'intervention.

Chaque demande d'intervention (Ticket) saisie par le Client dans le portail dédié à cet effet fera l'objet d'un suivi sur son avancée et sa résolution.

Le Client pourra alors y consulter l'évolution de sa demande et les diverses actions qui ont été menées.

RBI pourra recourir, au cas par cas, à un sous-traitant pour exécuter ses obligations.

Article 3. Obligations du Client

Le Client déclare avoir vérifié l'adéquation du Produit à ses besoins et avoir reçu de la part de RBI toutes les informations et conseils nécessaires pour y souscrire en connaissance de cause.

Le Client reconnaît l'importance de la collaboration effective envers RBI pour mener à bien les opérations de maintenance.

Le Client désignera, dans le Contrat, un Référent, parmi son personnel qui sera l'interlocuteur privilégié de RBI. Le Référent Client sera chargé du suivi de la bonne exécution des clauses du Contrat et ses conditions générales. Le Client s'engage à ce que le Référent possède la compétence, l'expérience et les qualités de probité et de confiance nécessaires à la bonne exécution de leurs obligations respectives.

Le Client avertira par écrit RBI de tout changement de Référent. A chaque déclaration de Dysfonctionnement et pour une prise en charge rapide et efficace le Client communiquera à son interlocuteur le matricule « CS » du Produit concerné.

- De manière générale, le Client observera quotidiennement une vigilance attentive des voyants figurants lumineux indicateurs de Dysfonctionnements sur les Produits, et tout autre système d'alerte en vigueur,
- Le Client préviendra dans les meilleurs délais RBI de tout Dysfonctionnement des Produits,
- Le Client assurera de manière rigoureuse les sauvegardes des informations contenues sur les serveurs ou les ordinateurs.
- En cas de Dysfonctionnement constaté de la sauvegarde, le Client s'engage à prévenir RBI le jour même du Dysfonctionnement par email, par téléphone ou par le site Internet dédié.
- Afin de conserver des performances optimales, le Client s'interdit de modifier la configuration système ou physique du Produit sans avoir eu l'autorisation écrite préalable de RBI,
- Le Client s'engage à utiliser exclusivement les fournitures d'origine ou préconisées par RBI.

Le Client s'engage à exprimer clairement et de manière exhaustive ses besoins ainsi qu'à procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus. Le Client s'engage lors de la signature du Contrat à communiquer des informations véridiques, correctes et complètes. En cas de changement de ces informations, le Client s'engage à en informer RBI sous quarante-huit (48) heures par mail.

Article 4. Limitations

RBI n'est pas tenue de fournir les Prestations, objet du Contrat, tant que la facture correspondante n'est pas réglée à la date d'échéance de celle-ci.

Les prestations suivantes sont exclues du champ du Contrat. Ces prestations donneront lieu à une facturation supplémentaire au tarif en vigueur ou sur la base d'un devis complémentaire si :

- Le besoin de maintenance résulte d'une utilisation non conforme à la spécification des Produits,
- Les Produits ont subi des dommages par des causes accidentelles (incendies, inondations, foudre, chutes, etc.),
- Le besoin de maintenance résulte d'une extension ou d'une modification apportée aux Produits non validée par RBI ou effectuée par un tiers autre que RBI,
- Les interventions sur les Produits connectés dues à des pannes de lignes Télécom, réseau local, énergie électrique, etc.
- Le déplacement physique de Produit ou la modification d'une configuration,
- L'emploi de consommables et pièces détachées autres que ceux fournis par RBI ou recommandés par le constructeur du Produit.

Article 5. Matériel supplémentaire

Tout matériel acquis ou loué ultérieurement par le Client pourra être intégré au Contrat. Pour cette intégration, ainsi que pour toutes autres modifications du parc du Client en matériel ajouté ou supprimé, RBI adressera au Client un nouveau Contrat ou un avenant (en 2 exemplaires) qui remplacera ou complètera le précédent Contrat. Un exemplaire devra être retourné signé par le Client à RBI.

Article 6. Responsabilité

RBI est tenu à une **obligation de moyens**.

RBI ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations trouvant notamment sa cause dans un manquement à l'obligation de collaboration du Client. En outre, la responsabilité de RBI ne peut être engagée en cas de mauvaise application des conseils d'utilisation des Produits fournis par RBI. RBI ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de :

- toute contamination par tout virus, vers ou troyen des Produits et des Données du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination, sauf s'il est établi qu'une telle contamination a été causée par un manquement du Prestataire,
- toute perte de données, de fichiers corrompus, de dégâts causés aux Données, aux programmes ou matériels, de perte de revenu ou de perte de profit ou toute autre perte indirecte ou directe dont le Client, et ce et ce dans quelque circonstance que ce soit.

En tout état de cause et tous chefs de préjudices confondus, la responsabilité globale de RBI ne saurait excéder la somme des factures de maintenance encaissées les douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage. RBI certifie au Client être titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution de la Prestation pour les besoins du Contrat et souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable.

Si la Prestation est consécutive à une panne grave ayant endommagé le système du Client et nécessitant une réinstallation complète, RBI devra réinstaller le système nominal faisant suite à la livraison du serveur ou de l'ordinateur concerné. Le système nominal comprend uniquement les Logiciels. RBI ne supportera pas les coûts d'installation des applications non listées. Le Client est seul responsable de souscrire un contrat de réinstallation auprès de prestataires tiers.

Article 7. Durée, renouvellement, dénonciation

Le Contrat est conclu pour un (3) ans. Il est renouvelable par tacite reconduction, aux mêmes conditions et pour la même durée, sauf dénonciation par l'une des parties trois (3) mois avant son échéance, par lettre recommandée.

Article 8. Résiliation

RBI pourra résilier le Contrat de plein droit dans les cas ci-après :

- Si le Produit est transféré sur un site géographique n'étant pas de son ressort.
- Si le Client fait preuve d'un retard de paiement sur les créances dues auprès du prestataire ou du non-respect de ses obligations.

En cas de manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat, RBI pourra de plein droit et sans préavis, interrompre les Prestations et mettre fin au Contrat sans pour autant renoncer aux dommages et intérêts auxquels RBI pourrait prétendre, ni procéder à aucun remboursement des sommes perçues dans le cadre du Contrat, ces sommes lui restant définitivement acquises.

Les informations de connexion (mots de passe), d'administration et d'exploitation permettant à la société RBI Informatique de répondre à ses obligations dans le cadre du contrat de maintenance seront communiquées au client le dernier jour du contrat,

Article 9. Révisions des prix

Les tarifs de maintenance pourront être révisés à chaque échéance du Contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

P1 : prix révisé P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC d'origine à la date de signature du contrat S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

Article 10. Conditions de règlement

Le contrat de maintenance est facturé annuellement et calé sur l'année civile. La première facture sera établie au *prorata temporis* à partir de la date de prise d'effet et jusqu'au 31 décembre de l'année considérée.

La maintenance annuelle est payable d'avance à l'échéance mentionnée en pied de page de la facture, au tarif indiqué, pour la période du 1 janvier au 31 décembre.

Article 11. Données personnelles, informatique et Libertés

Les Parties s'engagent à se conformer aux réglementations relatives aux données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données personnelles (le « RGPD »). Le Client est le responsable de traitement au sens du RGPD, tandis que RBI est sous-traitant.

En concluant le Contrat, le Client autorise expressément RBI à procéder au traitement de données à caractère personnel des Utilisateurs à des fins de sécurité dans le cadre de l'exécution du Contrat.

RBI s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client qu'aux seules fins d'exécution du Contrat.

Si RBI est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit français, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. RBI mettra en œuvre des procédures suffisantes pour en assurer la sécurité et la confidentialité, notamment pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. RBI veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat soient soumises à une obligation de confidentialité et aient reçu la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

RBI déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées relatives à l'exercice à l'ensemble des informations requises pour exécuter sa Prestation et notamment un registre mentionnant les date et nature détaillée des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

Article 12. Non sollicitation de personnel

Les deux Parties s'engagent à ne faire directement ou indirectement, sauf accord mutuel, aucune offre d'engagement à un collaborateur de l'autre Partie. Cet engagement vaut pendant la durée du Contrat et pour une période d'un (1) an suivant la fin de celui-ci. Si une Partie viole cette obligation, elle doit immédiatement verser à l'autre Partie une somme équivalente à un (1) an de rémunération brute de l'employé concerné, à titre de pénalité.

Article 13. Secret professionnel / Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations obtenues à l'occasion de l'exécution du Contrat, sauf pour les informations relevant du domaine public. L'obligation de confidentialité subsistera pendant une durée de deux (2) ans après l'expiration du Contrat.

Article 14. Cas de force majeure

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure

Dans tous les cas, la Partie empêchée devra faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas de force majeure.

Article 15. Référence

Le Client autorise RBI à faire état, pour les besoins de sa communication externe et interne, de la signature du Contrat, et à mentionner son nom sur une liste de références qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

Article 16. Attribution de juridiction

Le Contrat est soumis à la loi française.

Tout litige ou toute contestations relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties.

TOUT LITIGE PERSISTANT ENTRE RBI ET UN CLIENT RELATIF A L'INTERPRETATION ET L'EXECUTION DU CONTRAT SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE RENNES.

Bon pour Accord :

Date :

Nom, Prénom, Fonction

Signature, cachet de l'entreprise