



VITIS ANTILLES
Le grand Saint Martin
97150 MARIGOT

VITIS MONTPELLIER
562 Route de Saint Christol
34160 BOISSERON



Contrat d'assurance et assistance informatique

Entre les parties suivantes:

Service d'assistance:

VITIS

Client-utilisateur:

Logiciel(s) assuré(s):

Date de début de contrat: 30/09/05

Article 1 : Généralités

Ce contrat de maintenance assure l'assistance et la maintenance à distance des logiciels professionnels définis en annexe par le service d'assistance. Il comprend le droit à l'assistance téléphonique, l'accès aux forums techniques, et à l'assistance par messagerie instantanée et prise en main à distance. Le support peut aussi concerner les problèmes du matériel si l'option est prévue au contrat, le matériel devant être agréé après son installation par le service technique (ST).

Article 2 : Objet du contrat

- Sont couverts par le service d'assistance toutes les opérations ayant trait aux logiciels garantis à l'exclusion des problèmes ou conflits survenant avec d'autres applications installées sans l'accord du service technique VITIS. La machine doit avoir été installée ou qualifiée par le service technique VITIS
- L'assistance couvre par ce contrat toute intervention rendue nécessaire par une anomalie, ou particularité, de fonctionnement du logiciel installé par nos soins si l'installation a été réalisée suivant les prescriptions du service d'assistance; Les MAJ des logiciels assurés ne peuvent se faire que sur autorisation du service technique, charge au service de tester au préalable la MAJ pour fixer ses consignes.
- Le service technique peut décider de la reconstitution du support (disque dur) en éliminant toutes les applications qui lui semblent entraver le bon fonctionnement du logiciel assuré.
- la charge de l'appel incombant à l'utilisateur. Le service technique ne peut en aucun cas être tenu d'appeler, ou rappeler le client au téléphone: les frais postaux et téléphoniques restent intégralement à la charge du client.
- Le service d'assistance exécute l'assistance prévue dans ce contrat préférentiellement par prise en main à distance, messagerie instantanée, messages électroniques (mails ou forums de discussion) fax et téléphone. Le mode d'appel préférentiel est la messagerie instantanée, le téléphone devant rester libre pour les appels d'urgence et pannes bloquantes. En cas d'impossibilité de prendre en charge immédiatement un problème du fait d'une charge de travail excessive, il sera fixé un rendez-vous téléphonique ou par messagerie Internet.
- VITIS détermine la priorité des interventions en fonction de leur degré d'urgence. Les pannes bloquantes sont prioritaires, si elles ne résultent pas d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de l'utilisateur.

- L'assistance couvre par ce contrat toute intervention téléphonique ou par messagerie électronique (corrections, explications, ...) rendue nécessaire par une anomalie, ou particularité, de fonctionnement des mises à jour du logiciel, sous réserve du strict respect des consignes d'installation et d'utilisation de ces mises à jour (indications écrites jointes, précautions générales d'emploi du logiciel, respect des consignes de sauvegardes...). Pour être garanties, les installations des différentes MAJ doivent être effectuées après avoir reçu l'accord du service d'assistance, afin de se garantir contre des troubles de l'installation qui auraient échappé au contrôle de l'éditeur.
- La prise en charge du problème est assurée sous 24 h maximum après réception de l'appel, si un technicien ne peut le faire immédiatement.
- Le service d'assistance est astreint à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultat
- Tout intervention qui s'avère motivée par un fait non assuré par ce contrat est facturable.
- Les déplacements sont facturables
- Le client est en relation préférentielle avec un technicien référent dont il possède le numéro de portable. Ce numéro peut-être appelé exclusivement en cas de panne bloquante ou urgence quelle que soit l'heure; néanmoins il ne peut être exigé d'obtenir une réponse en dehors des horaires définis du service. Cette disponibilité est facultative et relève d'une relation personnelle hors contrat entre le client et son technicien référent.

Article 3 : Exclusions

- Sauf clause additionnelle écrite convenue au préalable entre les éditeurs et le service technique, l'achat de la licence d'utilisation du logiciel n'inclut pas l'assistance du logiciel par le service VITIS. Cette assistance dépend de ce contrat.
- Les interventions nécessitant une intervention sur le matériel de la configuration informatique doivent avoir lieu chez le fournisseur du matériel et leur exécution dans les locaux du service d'assistance à distance n'est pas exigible pour des conditions de responsabilité et d'assurance. Les données doivent avoir été sauvegardées sur un support externe au préalable. Ces interventions sont facturables, si elles ne sont pas expressément couvertes par ce contrat. Sauf exception dûment notifiée seule les machines vendues par VITIS sont assurées dans le cadre de la garantie fournisseur, VITIS se faisant l'intermédiaire entre le service technique du constructeur et l'utilisateur.
- L'intervention sur site est facturable; l'application de l'intervention sur site dépend exclusivement de la décision du technicien, et ne peut être exigée par le client.
- Toutes les interventions sur données sont facturables au tarif horaire + déplacement, si elles relèvent d'une négligence du client dans la constitution et la surveillance de ses données et de ses sauvegardes ou d'un problème électrique.
 - Les problèmes consécutifs à un problème du réseau d'alimentation électrique doivent être couverts par une assurance "risques électriques". Dans un tel cas de panne l'assistance est facturable.
- Ce contrat d'assistance ne dispense pas des formations, et ne peut se substituer à elles; le client ne peut exiger une assistance sur des problèmes nécessitant une formation qu'il n'a pas suivie.
- Ce contrat ne couvre pas les dépannages et interventions dus à une mauvaise utilisation du logiciel, une mauvaise utilisation ou installation d'un logiciel non vendu même si il est installé par nos soins (ex: environnement de travail WINDOWS), une mauvaise utilisation ou installation d'un matériel non vendu ou installé par nos soins (ex: imprimante non reconnue par le logiciel). La prise en charge des problèmes matériels et logiciels de l'environnement informatique hors le logiciel assuré sont un service hors contrat qui ne peut être exigé et peut-être facturé; seul le technicien peut décider de la prise en charge de ce type de problème sans que ce soit une obligation de sa part. Ce contrat n'a pas vocation à se substituer aux autres services de maintenance des autres logiciels et/ou du matériel.
- Le non respect des prescriptions techniques décrites plus loin est une cause de non application de la garantie de ce contrat, notamment en ce qui concerne la réalisation de sauvegardes externes vérifiées et l'image disque.
- En cas d'intervention extérieure, une prise de contact préalable avec un technicien VITIS est indispensable pour le respect de l'organisation de la configuration informatique. Il devra être laissé sur le bureau Windows un fichier TXT avec le compte-rendu de ce qui a été fait. En dehors du respect de cette procédure, le temps perdu et la réinstallation éventuelle de la configuration seront facturés.
- VITIS ne peut être tenu responsable des problèmes relevant de la responsabilité de l'éditeur, comme les retards de livraison, les bugs, les difficultés de joindre la Hot Line etc...

Article 4: Prescriptions techniques du service d'assistance

- Matériel âgé de trois ans au plus de qualité professionnelle
- Deux disques durs dont le second est réservé à l'image disque et aux sauvegardes.
- Un onduleur correspondant aux spécificités et exigences du réseau électrique du client
- Un système de sauvegarde agréé par le service d'assistance. Sur les Antilles sont proscrits les systèmes à bande, sauf précision contraire en annexe.
- Un environnement ambiant non salin, le service d'assistance pouvant refuser l'exécution d'un contrat sur une configuration non protégée de l'air salin.
- La sauvegarde régulière des données gérées par le logiciel incombe au client. Des conseils d'utilisation rationnelle des procédures de sauvegarde sont remises avec ce contrat au client, ou sont disponibles auprès de nos services. Le

non respect de ces prescriptions peut mettre en cause la réalisation de l'assistance logiciel par nos services. Le client doit avoir procédé à une sauvegarde de ses données sur un support externe avant toute intervention d'un technicien. Vitis ne pourra être tenu responsable d'une altération des données pendant l'intervention, sauf faute grave et inexcusable du technicien.

- Il appartient au client de réaliser régulièrement une image disque du premier disque sur le second, notamment en cas de changements notables des programmes et un export de cette image sur un support externe. La non réalisation de l'image disque est une clause d'exclusion de la garantie du présent contrat et donc de facturation de la prestation si du fait de cette absence l'intervention est rendue nécessaire ou/et plus longue. Le client peut demander une assistance à distance pour se faire aider dans cette opération.

- Le logiciel de sauvegarde utilisé par le client pour la sauvegarde et pour l'image disque doit avoir reçu l'agrément du service d'assistance. Le service d'assistance peut aider l'utilisateur dans cette tâche.

- La mise à jour des logiciels et pilotes dès que notification en est faite par le service d'assistance

- Mise en place et mise à jour des systèmes de sécurité imposés par le service d'assistance, notamment anti-virus et pare-feux.

- Une connexion à Internet de type ADSL ou câble ou NUMERIS si l'ADSL n'est pas disponible sur cette ligne. Le service d'assistance peut refuser une connexion avec un fournisseur d'accès Internet si les prestations de ce dernier ne sont pas compatibles avec les exigences du service.

- Deux lignes téléphoniques libres, une pour la connexion Internet et l'autre pour la liaison téléphonique en cas de NUMERIS. Une seule ligne ADSL répond à cette exigence.

- Un contrat d'assurance "risques électriques" couvrant les dommages liés à une surtension ou une rupture d'alimentation.

- Un contrat d'assurance du matériel prévoyant une garantie de 3 ans et un dépannage ou prêt de matériel sous 48 heures, l'intervention de VITIS sur le matériel ne pouvant être prise en compte dans le cadre de ce contrat d'assurance en dehors des périodes de garantie. Dans ce cas l'intervention relève de l'appréciation du ST et est facturable.

- S'enquérir auprès du service d'assistance de son avis avant d'acheter un nouveau matériel ou périphérique. Le service d'assistance conseille gratuitement le client sur le choix de son matériel mais ne peut-être tenu responsable des défaillances de ce matériel; Ce conseil permet simplement d'assurer le service plus facilement pour une meilleure utilisation de son outil informatique par le client.

- Les machines assurées ne doivent pas comporter une connexion bancaire permettant de passer des ordres à la banque. La consultation d'un ou plusieurs comptes ne pose pas de problème, mais les nombreuses failles de sécurité et logiciels espions qui existent ne permettent de garantir la sécurité parfaite d'une machine, ni même son exploitation par un employé ou un tiers indélicat. De ce fait, tout client qui accepterait contrairement à nos prescriptions d'utiliser son ordinateur pour passer des ordres à sa banque le ferait sous son entière responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse.

- VITIS n'ayant pas la possibilité physique de s'assurer que ses prescriptions sur les forums ont bien été lues par l'utilisateur, il appartient à l'utilisateur de faire l'effort de prendre au moins toutes les semaines connaissance des consignes données. Il est fortement conseillé aux clients de s'informer auprès des forums médecins; par contre l'utilisation du service VITIS info est impératif; ce service est en fait un lien sur une page web où sont communiquées au fur et à mesure toutes les informations importantes; le client garde la possibilité de le désinstaller ou de mettre sa consultation en manuel mais c'est sous sa responsabilité. Toutes les infos données sur la page VITIS Info et consultables sur le site <http://www.vitis.fr> sont sensées avoir été lues par le client; il lui appartient d'en prendre connaissance. L'ignorance des informations publiées sur Vitis Info ne pourra être opposée à VITIS.

Article 5 : Horaires de l'assistance

- L'assistance est assurée au moins du Lundi au Vendredi de 9h à 12h00 et de 14h00 18h00 suivant les conventions sociales des personnels de maintenance et sans préjuger de la disponibilité du service quant aux appels déjà en attente. Le service d'assistance répondra aux questions et problèmes en dehors de cet horaire dans la mesure de sa disponibilité, sans que sa présence en dehors de cet horaire ne soit une obligation.

- En cas d'indisponibilité du service local, notamment pendant les congés payés, l'assistance sera assurée par un service local voisin ou par celui de métropole.

- En cas de difficulté, le service d'assistance fournira au client un rendez-vous téléphonique ou en messagerie instantanée en dehors des horaires précités. Le choix du rendez-vous sera à l'initiative du technicien.

- Les horaires de maintenance pourront être étendus par un avenant au contrat.

- VITIS s'efforce de motiver ses techniciens à assurer un service d'astreinte et à rester disponibles le plus souvent possible, mais il est actuellement impossible de contractualiser ce service ici.

Article 6: Responsabilité

- Le service d'assistance est responsable dans la stricte limite des services garantis au présent contrat. Il est convenu entre les parties que le service d'assistance est assujéti à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats
- En tout état de cause, la responsabilité du service d'assistance ne saurait excéder la redevance annuelle encaissée au titre de ce contrat pour l'année en cours.
- L'utilisateur est responsable de la sauvegarde de ses données et du contrôle de ses sauvegardes afin de s'assurer qu'elles sont utilisables. Le service d'assistance ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte ou altération de ces données et des logiciels présents dans la machine dont il appartient au client de se munir des supports originaux et des licences d'utilisation.
- Le service d'assistance ne saurait être tenu responsable de l'utilisation de logiciels sans licence par l'utilisateur. Il appartient à ce dernier de se mettre en conformité avec la loi et d'en assurer les conséquences en cas de non respect de cette obligation.
- VITIS ne pourra être tenu responsable pour quelque raison que ce soit de tout préjudice indirect notamment et de manière non limitative en raison de perte de ses données ou de tout autre dommage des pertes de revenu, de temps, de clientèle, poursuites judiciaires et toute autre revendication.
 - Les parties conviennent que cette clause de limitation de responsabilité du service d'assistance est un élément essentiel de ce contrat et que sa remise en cause le rend caduque.

Article 7 : Rapports avec l'éditeur

- Le service d'assistance ne peut-être tenu responsable des manquements de l'éditeur notamment en cas de beugs ou de défectuosité des logiciels ou mises à jour ou de délai excessif d'assistance.
- Le ST s'engage à communiquer avec l'éditeur pour lui soumettre les problèmes auxquels peut-être confronté l'utilisateur et chercher une solution.
- En cas de conflit avec l'éditeur, le service d'assistance est soumis à une obligation de moyens et ne peut-être tenu pour responsable d'un désaccord avec l'éditeur.
- Le service d'assistance s'engage à une collaboration étroite avec l'éditeur de manière à informer l'utilisateur des prescriptions nécessaires à un bon fonctionnement de son outil informatique et l'aider à l'exécution de ces exigences

Article 8 : Rapports avec le service d'assistance du matériel

- Le service d'assistance à distance assure la liaison avec le service d'assistance matériel du constructeur et s'engage à l'aider et lui donner toute indication nécessaire à la sauvegarde des données et à la remise en état du matériel.
- Le service d'assistance ne peut-être tenu responsable de tout préjudice qui résulterait d'une défaillance ou manquement du service d'assistance du matériel, ainsi que des conséquences de tout conflit entre le client et son service d'assistance du matériel.

Article 9 : Force majeure

- Les parties conviennent que la responsabilité de chacun est écartée en cas de force majeure. Par cas de force majeure, on entend notamment et de manière non limitative les faits de guerre, émeute, grève, catastrophe naturelle, blocage des moyens de transmission et les modifications d'ordre législatif apportant des restrictions à ce présent contrat.
- En cas de force majeure se prolongeant au-delà de 30 jours, le client peut bénéficier d'un remboursement prorata temporis du montant de sa redevance encaissée et de la suspension du contrat.

Article 10 : Paiement – Durée

- Ce contrat est conclu pour une durée trimestrielle renouvelable par tacite reconduction et prend effet à réception du présent contrat signé accompagné de son règlement, en nos locaux.
- Le paiement des périodes non dénoncées régulièrement pendant lesquelles le contrat d'assistance est resté en vigueur est exigible.
- Le mode de paiement et d'encaissement est au choix de VITIS qui pourra en imposer le changement si il le juge nécessaire. Le refus d'accepter les prélèvements automatiques sur un compte bancaire est un cas d'exclusion du service en cas de retard de paiement de la part du client.
- Le client devra exécuter de suite les procédures liées à un changement de mode de paiement et notamment la dénonciation auprès de sa banque de l'autorisation de prélèvement signée au titre du présent contrat. Toute somme qui aurait été prélevée et non reversée au service d'assistance suite à la non exécution de cette prescription sera considérée comme non payée.
- Il n'y a aucune relation entre ce contrat d'assistance technique et un éventuel contrat de financement du matériel, de logiciels et des services associés. La suspension ou la résiliation de

ce contrat d'assistance technique même par voie judiciaire ne peuvent avoir aucun effet sur la validité et le règlement d'un autre contrat conclu avec l'organisme de financement.

Article 11 : Clauses restrictives ; annulation :

- Le contrat peut être rompu à l'initiative du client à tout moment et par n'importe quel moyen à son choix, VITIS en accusant réception. Le client n'a pas à justifier sa décision de résilier le contrat. La période trimestrielle engagée est réputée comme due.
- Le contrat peut être résilié par VITIS en cas d'utilisation anormale ou abusive du logiciel, et des procédures qui y sont rattachées ;
 - Il en va de même au cas ou contrairement à l'avis technique le client impose des applications déconseillées dans l'environnement de travail.
 - L'assistance peut également être résiliée par le service d'assistance si les prescriptions techniques ne sont pas suivies car leur non respect génère une aggravation du risque.
- Chaque partie garde le droit de rompre le contrat sans préavis en cas de désaccord grave. Dans le cas ou la rupture est à l'initiative de VITIS, les sommes trop perçues sont immédiatement remboursées au client, au prorata temporis.
- Dans le cas de résiliation du contrat par le service d'assistance, le client ne peut prétendre à quelque dédommagement que ce soit.
- Toute tentative de désassemblage, analyse, modification des logiciels, de son installation ou des données gérées en annule la garantie, ainsi que l'assistance complète qui a été souscrite sans possibilité de remboursement ou dédommagement.
- En cas d'absence de règlement des factures et services divers (M.A.J., déplacement,...) dans les délais prévus, les services d'assistance seront suspendus automatiquement et sans préavis jusqu'au complet règlement des créances en attente, majorées des éventuelles pénalités de retard. En cas d'intervention pendant une période de garantie non payée ou une période hors garantie, l'intervention est faite aux tarifs hors contrat des clients non abonnés au service, une fois réglée les factures en cours. Le cours normal de l'assistance peut être ensuite repris à l'initiative du service technique.
- Il y a solidarité en cas d'impayé sans cause réelle ni sérieuse à un des partenaires de ce contrat qu'il s'agisse de l'éditeur ou du fournisseur de matériel et le contrat peut-être suspendu jusqu'à complet règlement. En cas de pluralité d'associés, les associés sont solidairement responsables et VITIS pourra suspendre ses prestations sans préavis et résilier son contrat en cas de non paiement des factures dues.

Article 12 : Application des garanties sur le matériel conseillé

- Le matériel professionnel conseillé par le service d'assistance est en général garanti 12 mois, réparation en atelier et sans garantie de délai, et 3 ans sur site si l'extension de garantie correspondante a été souscrite; les périphériques additionnels tels: imprimantes et scanners (1 an), graveur de CD et modems (6 mois) ne font pas partie de cette garantie. Le client doit s'assurer de la réalité de ce contrat.
- Le client doit avoir signé un contrat instituant à la charge du distributeur du matériel un délai d'intervention de 48 heures avec prêt de matériel en cas d'immobilisation comme prévu à l'article 4 de ce contrat. Le service d'assistance assure la reconstitution du support et garantit le délai de 48 heures, si les prescriptions techniques sont respectées. Dans le cas contraire, la reconstitution du disque est traitée en urgence, mais sans garantie de délai, du fait du travail déjà en cours.

Article 13 : Conditions financières

- Ce contrat est conclu sur une base initiale de 800 Euros par an prélevés par trimestre d'avance et de 400 Euros pour chaque autre poste. Pour les libéraux en petite structure comme les médecins, un deuxième professionnel sur un même poste inclus une extension du contrat au même titre qu'un poste supplémentaire parce que les difficultés d'intervention et assistance sont doublées.
- Les interventions en-dehors des horaires habituels notamment les interventions de nuit ou jours fériés sont majorables de 50%. En cas d'intervention couverte par le contrat, seule la majoration horaire sera à la charge du client.
- Il peut-être prévu en annexe un barème de majoration ou diminution (jusqu'à $\pm 20\%$) de ce tarif pour aggravation ou diminution du risque. Cette probabilité peut notamment et de manière non limitative être liée au niveau informatique du client et aux formations qu'il suit pour augmenter sa compétence en cette matière, au respect des consignes de protection et de manipulation de l'outil informatique etc....

- Toute non facturation d'un service qui aurait du être facturé est une courtoisie de VITIS et ne saurait constituer un droit ni être de facto prorogable.

Article 14 : Tarif HT des prestations hors contrat au 01/07/05

- Pour les clients abonnés
 - Déplacement local 50€
 - Déplacement périphérique 80€
 - Grand déplacement au tarif horaire
 - Main d'œuvre horaire 85€ HT
- Pour les clients non abonnés
 - Main d'œuvre horaire 180€ HT, sans qu'aucune exigence notamment en terme de délai puisse être acceptée, la priorité restant aux clients abonnés.
- Toute intervention non garantie par ce contrat sera facturée au tarif horaire en vigueur; c'est notamment le cas quand il s'avère après intervention que le fait générateur de l'intervention n'était pas couvert par ce contrat.

Article 15 : Clause attributive de juridiction

Attribution de juridiction est faite aux tribunaux de Guadeloupe, ou se trouve le siège social de VITIS.

Tout litige, interprétation ou application de ce contrat doit être soumis à ces tribunaux. Les parties peuvent convenir par accord amiable de soumettre leur litige à un autre tribunal ou à un collège arbitral dont les prescriptions auront force de loi.

Article 16 : Non renonciation

- Le fait d'une des parties de ne pas exiger la stricte application d'une disposition du présent contrat ne vaut pas renonciation définitive à l'exercice de ce droit
- De la même manière tout service non assuré au contrat exécuté par le service d'assistance qu'il soit facturé ou non ne vaut pas modification tacite ou express du contrat et peut par la suite être refusé par le service d'assistance.

Article 17 : Cession du contrat

- Le présent contrat est cessible au successeur de l'utilisateur si il n'y a pas modification du profil tarifaire.
- Le présent contrat est cessible par le service d'assistance à toute autre structure d'assistance capable de l'exécuter, le client gardant la possibilité de dénoncer ce contrat suivant ses termes.

Article 18 : Réserve de propriété

La propriété de tout matériel qui serait livré par VITIS au client est réservée à VITIS jusqu'à son complet règlement.

Clauses additionnelles:

- Les réseaux WIFI et Bluetooth sont considérés comme des réseaux optionnels et ne sont pas pris en charge par ce contrat. Le rôle de VITIS ne peut que se limiter à un échange du routeur ou du périphérique pour tester si il est à l'origine du problème et cette prestation est facturable; Les brouillages des différentes ondes ne sont pas de la compétence des techniciens VITIS.

A _____ le _____

Signature précédée de la mention "lu et approuvé"