



CONTRAT DE MAINTENANCE RSI

CONDITIONS GENERALES

Objet du contrat :

Le contrat de maintenance MEGA a pour objet la prise en charge des opérations de maintenance des équipements désignés à l'intérieur ou en annexe de ce contrat.

Durée du contrat :

Le contrat est souscrit pour une durée de 12 mois à compter de la date de prise d'effet et il est renouvelable d'année en année par tacite reconduction. Il prend fin lors de la dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 1 mois avant chaque date anniversaire du contrat.

Facturation et paiement :

- La facturation du contrat pourra être adressée un mois avant l'échéance. Les services ne prennent effet que lors de l'encaissement du contrat de maintenance. Le règlement est entendu "comptant" à réception sans escompte.
- Tout retard de paiement entraînera de plein droit l'exigibilité d'un intérêt calculé prorata temporis au taux légal l'an, ainsi que la suspension des services RSI.
- Le non règlement d'une échéance entraîne l'interruption des prestations contenues dans le contrat.

Délai d'intervention :

- Le délai d'intervention maximum sur site est de huit heures ouvrées après la demande, ou réception du matériel en nos ateliers.
- Si l'appel intervient après 17 heures, il sera réputé reçu le jour ouvré qui suit.

Conditions d'intervention :

- Toute demande d'intervention doit obligatoirement être formulée par une personne désignée lors de la souscription du contrat MEGA.
- Les techniciens devront avoir libre accès au matériel concerné par le contrat.
- Le client est en mesure de fournir un téléphone utilisable sur le lieu d'intervention.
- RSI se réserve le droit de ne pas entretenir le matériel n'étant plus au catalogue SAV des constructeurs.
- Le transport du matériel par nos soins en nos locaux, est facturé selon le barème RSI en vigueur à la date de l'opération; Après réparation le retour du matériel est à la charge de RSI.
- Dans tous les cas, le matériel, même transporté par RSI, voyage aux risques et périls du client.
- Le client s'engage à disposer d'une copie de sauvegarde de ses données au moment de la demande d'intervention technique. RSI décline toutes responsabilités en cas de perte de données.
- Le client s'engage à aviser RSI de tout changement de site, ou de tout changement sur le site dans le mode d'installation et/ou d'utilisation du matériel et à accepter, dans ce cas, une révision possible du contrat.
- Le contrat ne couvre pas les logiciels (les logiciels ou leur support sont pris en charge par les éditeurs ou leurs représentants). Dans le cas où, après le bon déroulement des tests, il subsisterait un problème d'exploitation ou d'utilisation, RSI se verrait déchargé de tout engagement vis à vis de la remise à niveau du système.

Prestations :

- Deux visites annuelles sur site (utilisables à votre convenance) sont comprises dans le contrat MEGA : elles incluent 2 heures de main d'œuvre et le déplacement du technicien : ces visites couvrent le contrôle, la mise à jour éventuelle des logiciels système (sous réserve de disposer des licences d'exploitation), et toute opération d'entretien courant devant être effectuée par du personnel qualifié.
- Le remplacement des pièces détachées ou des matériels défectueux est effectué en « échange standard ». Seul RSI jugera de l'opportunité du remplacement ou de la réparation d'une pièce ou d'un matériel. Les pièces ou matériels repris lors de remplacements deviennent la propriété de RSI.
- Dans la mesure où les délais de réparation seraient supérieurs aux délais contractuels, RSI mettra à la disposition du client un matériel pour poursuivre ses travaux. Le matériel sera celui disponible chez RSI.
- En cas d'intervention nécessitant une réinstallation complète d'un système Mac-OS X, les deux premières heures de main d'œuvre sont offertes.

- Les tubes cathodiques, les écrans LCD, les têtes d'impression, les têtes de lecture des lecteurs de disque-amovibles arrachées ou tordues et les consommables ne sont pas inclus dans le contrat MEGA.
- Les pannes dues à une utilisation non conforme aux prescriptions des constructeurs ne sont pas prises en compte dans le contrat MEGA.
- La récupération des données de disques durs endommagés est proposée selon le barème RSI en vigueur.

Cause de résiliation :

- Si l'une ou l'autre des parties manque à une ou plusieurs obligations au titre du contrat, l'autre partie pourra résilier celui-ci immédiatement et sans indemnité, s'il n'a pas été remédié à ce manquement dans les trente jours suivant la notification écrite adressée en recommandé avec AR à la partie concernée.
- RSI ne sera en aucun cas responsable des dommages directs ou indirects pouvant découler de circonstances particulières (conflits sociaux, cas de force majeure, incendie, orage, dégâts des eaux, défaut de climatisation, et d'alimentation électrique, malveillance, chute ou présence de corps étrangers), ceci même dans le cas où RSI aurait été préalablement averti de la possibilité de tels dommages.
- Le client convient expressément que RSI ne peut encourir aucune responsabilité en cas de perte de bénéfices ou en cas de réclamations formulées par un tiers quel qu'il soit, à l'encontre du propriétaire du matériel objet du contrat.

Attribution de compétence :

- En cas de litige, et à défaut d'accord amiable, le Tribunal de Commerce de Paris dont dépend le Siège Social de RSI est seul compétent.

CONTRAT D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE RSI

Objet du contrat :

Le contrat d'Assistance Téléphonique a pour objet de répondre à toutes questions concernant les systèmes Mac OS et les logiciels ou utilitaires d'exploitations.

Durée du contrat :

Le contrat est souscrit pour une durée de 12 mois et est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec AR, au moins 1 mois avant la date anniversaire du contrat.

Facturation et paiement :

- Le service ne prend effet que lors de l'encaissement du contrat d'assistance.

Conditions d'assistance :

- Le service est ouvert de 9h30 à 18h30 du lundi au vendredi.
- Un numéro d'accès client est remis lors de la souscription au service.
- Ce service ne saurait être assuré sur d'autres logiciels que ceux présent au catalogue de RSI.
- Le support technique s'efforcera d'offrir une réponse immédiate aux questions qui lui sont posées. Toutefois, aucune garantie de solution au problème posés ne peut être donnée

Prestations :

- L'assistance téléphonique est assurée par des spécialistes et axée sur différent thèmes (PAO - Environnement Mac/PC - Réseau - Système d'exploitation et Utilitaires - Bureautique) et assure :
 - une aide performante et rapide sur les logiciels courants du marché.
 - un support technique aux versions systèmes Mac-OS (8, 9, X etc.).
 - des explications plus approfondies sur les thèmes mal développés dans les manuels d'utilisation.
 - une aide au diagnostic pour déterminer une solution au problème soulevé (s'il y a lieu ou pas de faire intervenir un technicien sur site).
- Une information sur les mises à jour des logiciels d'application et systèmes.
- Un accès privilégié à notre serveur Web www.iRSI.fr.

Limites de responsabilité :

- Le service d'assistance téléphonique ne peut se substituer à la formation indispensable pour la prise en main du matériel et des logiciels, ainsi que leur utilisation correcte.

