

# LE CONTRAT DE MAINTENANCE YCP GESTION ET CONSEIL & CGV

UNE EQUIPE A L'ECOUTE POUR VOUS APPORTER UN SERVICE ET DES PRESTATIONS DE QUALITE

## 1- DEFINITION DE L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE (cet article ne s'applique pas aux clients hébergés éditeur ou en maintenance directe éditeur)

Répondre à vos demandes simples sur des problèmes de fonctionnement, d'utilisation ou d'exploitation du progiciel sous 24H ouvrables. Conseiller le client pour optimiser l'exploitation des progiciels de gestion, afin de travailler dans les meilleures conditions.

L'assistance téléphonique ne peut en aucun cas porter sur des renseignements concernant le matériel, le système d'exploitation et les outils qu'il contient, sauf s'il existe un contrat de maintenance infrastructure.

Nous garantissons l'assistance téléphonique uniquement aux personnes ayant suivi des formations sur le progiciel. YCP GESTION ET CONSEIL se réserve le droit de refuser une demande issue d'une personne non formée aux logiciels maintenus.

Dans le cadre de ce contrat, il ne sera pas dispensé de formations par téléphone. Toutefois, si le besoin de formation est détecté par l'équipe de maintenance, l'équipe commerciale vous recontactera pour vous proposer une formation adaptée.

Les interventions sur site ne sont pas incluses dans le présent contrat.

Les états de BI créés par les utilisateurs ne seront pas gérés en maintenance, seules les questions liées aux fonctionnalités de l'outil seront traitées.

L'installation ou la réinstallation d'un poste sont exclus du contrat, hors détention d'un contrat SERENITE.

Une demande simple se définit comme non liée à du paramétrage, de la mise en page ou la mise en place de fonctionnalités supplémentaires. Toute autre demande fera l'objet d'une proposition commerciale.

La société YCP GESTION ET CONSEIL ne s'engage en aucun cas sur les points suivants :

- Si le client interprète mal le conseil préconisé.
- Si à la suite d'un constat d'anomalie du progiciel, le client n'effectue pas la mise à jour préconisée par l'éditeur ou YCP GESTION ET CONSEIL
- Si le client ne respecte pas les procédures de sécurité minimum (sauvegardes régulières, soit une sauvegarde journalière, hebdomadaire, mensuelle et annuelle ou avant traitement de clôture)
- En cas de dégradation du matériel ou des fichiers.

## 2- SPECIFICITES POUR LES CLIENTS EN CONTRAT DE MAINTENANCE INFRASTRUCTURE

YCP GESTION ET CONSEIL s'engage à fournir au Client, au titre du service, les prestations suivantes :

- Installation exclusive des matériels commandés à YCP GESTION ET CONSEIL
- Dépannage pour remédier à une anomalie de fonctionnement du matériel. (Les pièces détachées défectueuses hors garantie seront facturées).

Ces différentes prestations sont fournies selon leurs natures :

- Par téléphone (Service Assistance Téléphonique)
- Par télémaintenance (logiciel fourni)
- Sur le site du client, pour compléter l'assistance par téléphone, en cas de panne persistante.

Dans le cadre de son intervention, YCP GESTION ET CONSEIL prend en charge uniquement le coût de la main d'œuvre et les frais de déplacement de son personnel, à l'exclusion des pièces détachées hors garantie et des consommables.

Un référent devra être désigné par le client. Celui-ci aura la charge de la maintenance courante du SI. Il sera par ailleurs l'interlocuteur privilégié pour les demandes d'assistance, de coordination des prestataires tiers, ainsi que des projets de modification et/ou d'évolution du SI.

Sont exclues du contrat présentes les prestations suivantes :

- Intervention sur les logiciels métiers, formation utilisateurs, remplacement matériels défectueux hors garantie (ces derniers feront l'objet d'un devis préalable), intervention sur des données personnelles (musiques, vidéos, images ...) stockées sur les machines professionnelles/personnelles

## 3- FONCTIONNEMENT

L'identification des appels est réalisée par : le nom de société, l'utilisateur, le numéro de contrat et le motif de l'appel, suite à un appel téléphonique ou à un mail. Les appels sont traités dans l'ordre d'arrivée et font l'objet d'un rappel systématique.

Chaque appel est enregistré dans une base YCP GESTION ET CONSEIL élément faisant foi entre les deux parties, en cas de litige, une liste des appels peut être fournie sur demande express.

## 4- TARIFICATION

Le montant total du contrat est le tarif en vigueur au jour de la signature du contrat. Ce présent contrat est actif, dès l'encaissement par YCP GESTION ET CONSEIL, du règlement. Les codes annuels sont envoyés uniquement après encaissement du règlement des factures.

Le tarif sera révisé au terme de chaque année. En cas d'évolution fonctionnelle, le présent contrat sera augmenté au prorata temporis jusqu'à sa date anniversaire.

Le taux d'évolution correspond à celui appliqué par l'éditeur ou YCP GESTION ET CONSEIL.

L'installation des mises à jour n'est pas incluse dans le contrat de maintenance et relève d'une intervention technique facturable, dès lors qu'une mise à jour est nécessaire suite à une évolution fonctionnelle ou légale ou un paramétrage demandé par le client.

Si le client souhaite néanmoins s'affranchir de cette intervention réalisée par nos consultants, YCP GESTION ET CONSEIL peut fournir gracieusement les fichiers de mises à jour après demande à l'éditeur. Mais dans ce cas, la maintenance ne saurait couvrir les effets d'une installation réalisée par le client.

L'installation et formations aux nouvelles fonctionnalités feront l'objet d'une proposition de prestation complémentaire facturable.

L'utilisation des logiciels est soumise à un droit annuel de souscription à l'usage. Ce droit est renouvelé par l'envoi de nouveaux codes, après règlement de la facture du renouvellement de la maintenance. Faute de règlement, la non-transmission du code annuel réduira l'utilisation des logiciels à la consultation et l'édition des données déjà présentes.

## 5- RESPONSABILITE

Le client est responsable des informations qu'il communique au Prestataire lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

Le Prestataire ne prend pas en charge les pertes indirectes subies éventuellement par le client ; il appartient au Client de souscrire, à ses frais, la police d'assurance appropriée avec renonciation au recours du client et de ses assureurs. Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait engagée à l'égard du Client, le montant des dommages et intérêts auxquels cette dernière pourrait être tenue, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi par le client, toutes causes confondues, ne pourrait être supérieur au total de la facturation annuelle émise par le Prestataire pour l'exécution des présentes. Chacune des parties assure sa responsabilité selon le droit commun.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les sauvegardes préalables à l'intervention du Prestataire. La sauvegarde des données doit être effectuée quotidiennement, elle est sous la responsabilité du Client. Il convient de vérifier régulièrement que celle-ci soit bien effectuée. Le Prestataire vérifiera lors de ses interventions que la sauvegarde s'effectue bien mais n'est pas responsable du contenu ni de la mauvaise gestion de celle-ci.

## 6- DUREE DU CONTRAT et RESILIATION :

Un an à partir de la date de début du contrat précisée lors de la facturation. Renouvellement par tacite reconduction à la date anniversaire. Le contrat pourra être résilié par les deux parties par lettre recommandée avec AR, expédiée trois(3) mois avant le terme du contrat (sauf conditions particulières précisées).

Le contrat sera résilié automatiquement en cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des parties.

La résiliation, à l'initiative de l'abonné ne peut être effective qu'à l'échéance normale de l'abonnement, sans remboursement.

## 7- JURIDICTION

En cas de litige ou désaccord, relatif à l'interprétation du présent contrat, seul le tribunal de Commerce de Montpellier est compétent, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

## 8- HORAIRES

Du LUNDI au VENDREDI  
De 09H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H30

Je soussigné : .....

Fonction : .....

Société : .....

Reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de  
vente ci-dessus et les accepter sans aucune réserve.  
Date et signature et cachet.