

Conditions particulières des contrats au forfait de prestation de services informatiques d'assistance, de gestion et de maintenance de parc

Concernent les offres UniConcept, PléniConcept et VitalConcept.

Art. 1 - Portée

Les présentes conditions complètent les conditions générales de vente TCC. Elles s'appliquent aux contrats de services sur site du client dits UniConcept, PléniConcept et VitalConcept ainsi qu'aux options spécifiques qui peuvent se rattacher à ces contrats telles que : Options I-Réflexe, J-Ultra, SpéciConcept, Sécuran+ et Vario+.

L'ensemble des contrats de services et options cités ci-dessus ne s'applique pas sur des demandes d'intervention qui concernent le dépannage du matériel informatique du client.

Ces contrats et options se limitent à l'assistance technique de gestion du parc informatique du client, à la prise en charge partielle ou totale d'opérations qui intéressent les logiciels et à l'installation de matériels informatiques réputés sans défaut ni panne. Si ce n'est pas le cas, l'exécution du contrat souscrit est suspendu de plein droit pour le matériel en défaut ou en panne jusqu'à sa remise en état et sans ouvrir droit à un quelconque dédommagement du client par TCC.

Art. 2 - Conditions de prise en charge d'une demande sous contrat

2.1 - La prise en charge d'une demande se fait du lundi au samedi de 8h00 à 20h00. Sans option spécifique I-Réflexe ou J-Ultra, le délai de prise en charge d'une demande d'intervention est de 24h00 à compter de l'heure d'appel par téléphone ou par courrier électronique sur le portail web de TCC, si l'appel est effectué avant 15h00. Pour un appel après 15h00, le délai est porté à 24h00 à compter du lendemain 8h00.

2.2 - La prise en charge comprend le rappel par un technicien de notre support technique pour identifier l'intervention à réaliser et pour régler la demande par support technique en ligne ou planifier une intervention sur site dans les délais du contrat souscrit par le client. Le client reconnaît qu'il a une obligation de moyen à fournir à TCC un interlocuteur, qui connaît la demande d'intervention formulée, pour permettre la prise en charge; Sans quoi la garantie des délais ne s'applique ni à la prise en charge, ni à l'intervention.

2.3 - Conditions spécifiques aux options I-Réflexe et J-Ultra : cette clause ne modifie que le délai de prise en charge.

Le client dispose d'un numéro d'appel téléphonique qu'il utilise pour une prise en charge garantie sous 4 heures à compter de l'heure d'appel comprise dans le créneau horaire de 8h00 à 20h00. La demande par courrier électronique n'est pas soumise à cette garantie et les clauses 2.1 et 2.2 s'appliquent dans ce cas.

2.4 - TCC n'est pas tenu à l'application des présentes conditions lors de l'indisponibilité du réseau téléphonique filaire ou hertzien du fait des exploitants de ces réseaux. De même, pour l'indisponibilité du réseau Internet du fait du fournisseur d'accès ou de l'hébergeur.

Art. 3 - Délais d'intervention et de réalisation du contrat

3.1 - TCC s'engage sur la réalisation d'une intervention avec garantie de travaux finis dans un délai précisé ci-dessous et qui est fonction du contrat souscrit par le client.

Les travaux finis s'entendent : maintenance préventive ou curative réalisée, installation de logiciels, de progiciels ou de périphériques effectuée et qui aboutissent à la mise en service ou au rétablissement de service de ces logiciels ou périphériques suivant la nature de l'opération demandée dans l'intervention.

3.2 - Conditions générales : les délais sont entendus en jours ouvrés définis comme suit : non compris jours fériés, dimanche exclu et à compter du lendemain 8h00 du jour de l'appel par le client.

- Pour l'offre UniConcept Base ou LAN : sous 6 jours ouvrés du lundi au samedi de 8h00 à 22h00.

- Pour l'offre PléniConcept Base ou LAN : sous 4 jours ouvrés du lundi au samedi de 8h00 à 22h00.

- Pour l'offre VitalConcept Base ou LAN : sous 3 jours ouvrés du lundi au samedi de 8h00 à 22h00.

Si le client a des jours d'indisponibilité de son fait (exemples : jour de fermeture, fermeture exceptionnelle ou absence), le ou les jours ne peuvent être comptabilisés dans les délais ci-dessus indiqués et ces délais sont majorés d'autant de jours d'indisponibilité du client.

Si ces délais ne sont pas respectés, TCC s'engage à rembourser au client 10% du dernier montant hors taxes versé pour la redevance du contrat souscrit à titre d'indemnité de dédommagement. Dans ce cas et pour l'intervention considérée, TCC n'est plus tenu ensuite à aucun dédommagement complémentaire et cela quel que soit le temps d'exécution du contrat par la suite; La résolution de ce cas est ensuite soumise aux dispositions des conditions générales de vente de TCC division services et à la législation en vigueur. Le versement du dédommagement ci-dessus visé intervient dans les 30 jours suivants la constatation par écrit soit par le client, soit par TCC lors de l'établissement du compte-rendu d'intervention ou par courrier recommandé séparé.

3.3 - Conditions spécifiques pour les options I-Réflexe et J-Ultra : à l'exception des conditions suivantes et qui modifient l'article 3.2 pour ces options, le reste des conditions de l'article 3.2 restent applicables.

- Option I-Réflexe : garantie d'intervention rapide planifiée sous les 48h00 qui suivent la prise en charge par notre support technique du lundi au samedi de 8h00 à 22h00.

- Option J-Ultra : garantie d'intervention prioritaire planifiée sous les 24h00 qui suivent la prise en charge par notre support technique du lundi au samedi de 8h00 à 22h00. Pour les deux options ci-dessus, la prise en charge s'entend dans les conditions prévues aux articles 2.2, 2.3 et 2.4, et la planification du début de l'intervention sur site est faite avec l'indication d'une heure d'arrivée du technicien dans un créneau horaire d'une amplitude de 2h00.

Si ces délais ne sont pas respectés, TCC s'engage à rembourser au client 25% du dernier montant hors taxes versé pour la redevance de l'option I-Réflexe ou J-Ultra (selon souscription du client) à titre d'indemnité de dédommagement. Dans ce cas et pour l'intervention considérée, TCC n'est plus tenu ensuite à aucun dédommagement complémentaire et cela quel que soit le temps d'exécution du contrat par la suite; La résolution de ce cas est ensuite soumise aux dispositions des conditions générales de vente de TCC division services et à la législation en vigueur.

3.4 - Conditions d'exclusion de l'application de la garantie du délai d'intervention et de réalisation. TCC ne garantit plus ses délais dans les cas suivants :

- cas de force majeure tel que défini aux conditions générales de vente TCC division services ou par la législation en vigueur,
- le client ne respecte pas son obligation de moyen et notamment celle résultant des obligations décrites à l'article 9,
- fait d'un tiers : autre intervenant, fournisseur ou éditeur de logiciel défaillant, bogue de logiciel ainsi que défaut ou panne de matériel,
- l'inaccessibilité aux locaux du site du client dans les heures et jours d'intervention de TCC prévus par les présentes conditions. Dans ces cas, aucun dédommagement prévu aux articles 3.2 et 3.3 n'est versé au client.

Art. 4 - Limites aux dédommagements prévus dans les présentes conditions

Le montant total des dédommagements successifs, versés sur la base du montant hors taxes de la redevance de référence, ne peut excéder le montant hors taxes de la redevance de référence pour la période du contrat souscrit.

Art. 5 - Durée du contrat

Les contrats peuvent être souscrits pour 6 mois ou 1 an et sont reconductibles par tacite reconduction. La prise d'effet d'un contrat est à la date du paiement intégral de la redevance due au titre du contrat souscrit par le client. En effet, la redevance doit être payée d'avance.

Art. 6 - Résiliation du contrat

6.1 - Le client doit résilier son contrat dans les conditions suivantes : - avec un préavis de deux mois à compter de la date de fin de contrat en lettre recommandée avec AR dans le cas d'un contrat annuel, - avec un préavis d'un mois dans les mêmes conditions que ci-dessus dans le cas d'un contrat semestriel.

6.2 - Il y a résiliation de plein droit, sans préavis et sans indemnité quelconque lorsque :

- le client ne s'acquitte pas intégralement de la redevance du contrat souscrit, - le client ne respecte pas ses obligations contractuelles définies dans les présentes conditions ainsi que dans les conditions générales de vente de TCC division services,
- le fournisseur change les conditions du contrat ou le montant de la redevance et que le client refuse les nouvelles conditions d'exécution du contrat,
- le client fait intervenir un tiers (non déclaré auprès de TCC dans les conditions prévues à l'article 9) ou un tiers douteux sur la portée du contrat souscrit.

Art. 7 - Suspension d'exécution du contrat

Le contrat peut être suspendu avec l'entente écrite des deux parties et cette suspension ne peut excéder trois mois. Le contrat peut être suspendu du seul fait de TCC dans les conditions prévues à l'article 9 sans limite de temps. Le contrat n'est pas suspendu dans le cas de force majeure prévu aux conditions générales de vente de TCC division services. La date de fin de contrat est portée à une date qui résulte de l'addition de la période initiale avec la période de suspension. Dans la cas d'une suspension à portée partielle (exemple : exclusion d'un matériel dans les conditions de l'article 1), la durée du contrat reste inchangée.

Art. 8 - Exclusions générales au contrat

Les présentes conditions particulières excluent toute fourniture par TCC, à ses frais, de logiciels, progiciels, périphériques ou éléments de périphériques, programmes informatiques, pilotes logiciels, système d'exploitation et consommables. Si fourniture il y a, elle fera l'objet d'une vente séparée du présent contrat.

Art. 9 - Obligations du client

9.1 - Le client s'engage à fournir les logiciels originaux avec licence à TCC et le client reconnaît que cela fait partie de son obligation de moyen.

9.2 - Le client fournit toute documentation sur le parc informatique nécessaire à TCC pour l'exécution du contrat souscrit.

9.3 - Le client met à la disposition de TCC un point d'accès Internet pour le téléchargement de programmes ou de modules d'évolution des éditeurs de logiciels pour rendre le service attendu dans le cadre de la demande d'intervention du client. Dans le cas contraire, la récupération est facturée de plein droit et le client s'engage à en payer le prix.

9.4 - Le client informe, par écrit, TCC de l'intervention d'un tiers sur la portée du contrat souscrit avec la description de la mission confiée à ce tiers et permet son identification sans équivoque.

TCC se réserve le droit d'entrer directement en contact avec ce tiers en vue de l'agrément éventuel de celui-ci par TCC sur la portée du contrat.

TCC se réserve le droit de suspendre le contrat partiellement ou totalement pour cette intervention et sans indemnité de dédommagement ainsi que pour toute intervention qui viendrait à en découler. TCC peut procéder à un avenant d'office spécifique avec paiement d'une redevance supplémentaire pour une prise d'effet sous contrat des problèmes qui pourraient survenir de l'intervention de ce tiers sur la portée du contrat souscrit à l'origine (prise d'effet à la date de paiement intégral de la redevance).

TCC peut aussi agréer l'intervention de ce tiers avec ou sans réserves. Tous les agréments ou avenants ne peuvent se faire que par écrit avec l'accord expresse de TCC. L'absence de réponse de TCC signifie le refus d'agrément du tiers en question et la suspension du contrat sur la portée d'action de ce tiers. TCC n'est pas tenu de respecter de délai de réponse pour l'agrément dans la mesure où il doit pouvoir procéder aux vérifications qu'il juge utiles. Il est conseillé au client de préavisé TCC 10 jours à l'avance pour obtenir une réponse dans les temps.