

1. Préambule

La société DL NEGOCE (ci-après dénommée « DL NEGOCE »), propose à ses Clients des prestations d'assistance et de maintenance sur ces Progiciels. DL NEGOCE propose également à ses Clients la fourniture de serveurs et de périphériques, et souhaite encadrer les prestations d'assistance à l'exploitation de ces serveurs et périphériques, par la conclusion de Conditions Particulières spécialement prévues à cet effet.

2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DL NEGOCE s'engage envers le Client, qui l'accepte, à assurer les prestations d'assistance à l'exploitation telles que celles-ci sont définies dans la Proposition commerciale.

Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales. Le Client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des Conditions Générales référencées dans la Proposition commerciale.

La Proposition commerciale précisera la configuration informatique en cause, le lieu d'implantation, la date de prise d'effet du contrat et les niveaux de service contractualisés. Le Client reconnaît avoir vérifié, sous sa propre responsabilité, que la configuration informatique ainsi décrite correspond bien à celle qu'il utilise à la date de signature de la Proposition commerciale.

3. Durée

Les présentes Conditions Particulières prendront effet à la date de signature de la Proposition commerciale par le Client pour une durée d'un (1) an renouvelable d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties trente (30) jours au moins avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

4. Définition de la prestation

De manière générale, la prestation consistera à assister par téléphone, le Client afin de l'aider à diagnostiquer l'origine d'un dysfonctionnement dans son système informatique, de lui apporter toutes solutions disponibles ou de l'orienter dans sa prise de décision afin de faire intervenir un tiers mainteneur.

4.1. Périmètre des prestations d'assistance

L'assistance d'exploitation concernera uniquement les matériels et systèmes en place lors de la mise en œuvre initiale du Progiciel ou acquis ultérieurement auprès de DL NEGOCE et directement liés à l'exploitation des Progiciels.

Le Client n'ayant pas préalablement souscrit au contrat de maintenance Progiciel (Conditions Particulières de Support Progiciel) sur l'ensemble des Progiciels fournis par DL NEGOCE et utilisés par le Client ne sera pas éligible à la souscription du présent contrat.

L'assistance d'exploitation comprend une assistance téléphonique sur les domaines suivants :

- Réinstallation des Progiciels (hors SQL et nouvelle installation),
- Paramétrage et configuration du système et des matériels (déjà en place et fournis par DL NEGOCE),
- Test de fonctionnement des matériels présumés défectueux,
- Diagnostic des pannes réseaux (switch, câbles, cartes réseau, etc.),
- Installation en cas de nécessité de correctifs matériels tels que les firmwares, pilotes d'imprimantes (sous condition que ces mises à jour

soient nécessaires et disponibles gratuitement par les constructeurs ou éditeurs et sous réserve que les installations ne nécessitent pas une intervention sur site, et ce, à l'appréciation de DL NEGOCE),

- Prise de main à distance et intervention par télémaintenance,
- Installation des renouvellements d'anti-virus (anti-virus fournis par DL NEGOCE),
- L'aide à l'installation de correctifs OS-400 à distance, ajout d'utilisateurs,
- Windows : Ajout d'imprimantes partagées, accès internet, configuration email, partage de fichiers,
- Réinstallation de postes clients quand cela est possible (CD de réinstallation disponibles)
- Diagnostics de dysfonctionnements réseaux,
- Intervention pour des prestations forfaitaires dont les tarifs sont indiqués en annexe aux présentes.

Cette assistance téléphonique s'effectuera dans les conditions suivantes :

- eu égard aux informations fournies par le Client, DL NEGOCE, s'efforcera, du mieux possible, de donner par téléphone la solution aux problèmes posés en fournissant au Client les informations sur les procédures à suivre ;
- afin d'optimiser l'efficacité de l'assistance téléphonique, qui ne peut être que limitée en terme de durée, le Client s'oblige à préparer au mieux son appel, et en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider DL NEGOCE dans le diagnostic (documentation, matériel, logiciel...).

DL NEGOCE reste seul habilité à définir les modalités de ses interventions en fonction de la nature des requêtes (à distance, assistance téléphonique, téléassistance, télémaintenance) sous réserve que le Client dispose de l'équipement nécessaire et que l'intervention soit effectuée sur rappel télématique de la part du Client. En cas d'intervention sur site les frais de déplacement restent à la charge du Client.

4.2 Exclusions

Les interventions de DL NEGOCE dues notamment à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans la redevance d'assistance et doivent faire l'objet d'une commande séparée :

- Non-respect par le Client des prescriptions d'installation, ou inobservation des spécifications d'environnement,
- Maintenance matériels,
- Maintenance logiciels et Progiciels,
- Services figurant au catalogue (formation, audits techniques),
- Consommables,
- Déplacements sur site,
- Câblage,
- Formation sur site et téléphonique.

5. Responsabilités

5.1 Responsabilités de DL NEGOCE

Outre ce qui est prévu à l'article « Responsabilité » des Conditions Générales, la responsabilité de DL NEGOCE au titre de ce contrat est strictement et clairement limitée aux prestations définies à l'article « Périmètre des prestations d'assistance » ci-dessus.

5.2 Responsabilités du Client

La responsabilité du Client est définie à l'article « Responsabilité du Client » des Conditions Générales.

Par dérogation aux Conditions Générales, en cas de modification de l'environnement matériel ou logiciel du Client, ou en cas de déménagement des locaux du Client, celui-ci devra en informer DL NEGOCE au plus tard quinze (15) jours avant la date du changement.

6. Conditions financières

6.1 Conditions de paiement

6.1.1 Conditions de paiement des services d'assistance (lorsque le Client dispose des Progiciels OPEN PRO et HEXANEGOCE)

En contrepartie de l'exécution des services d'assistance à l'exploitation concernant les Progiciels OPEN PRO et HEXANEGOCE, le Client verse à DL NEGOCE, une redevance annuelle dont le montant est fixé dans la Proposition commerciale, et dont les modalités de facturation sont définies dans les Conditions Générales.

6.1.2 Conditions de paiement des services d'assistance (lorsque le Client dispose des autres Progiciels DL NEGOCE)

La prestation d'assistance à l'exploitation des Progiciels, à l'exclusion des Progiciels OPEN PRO et HEXANEGOCE, est payable sous forme d'un forfait annuel dont le montant est défini en annexe aux présentes.

Le forfait est calculé en fonction du nombre d'heures d'intervention par année civile.

Ce nombre d'heures est déterminé lors de la signature de la Proposition commerciale.

DL NEGOCE s'engage à fournir au Client, trimestriellement, et par écrit, un état récapitulatif :

- Des heures d'intervention consommées au cours du trimestre précédent ;
- Le solde des heures d'intervention non consommées par rapport au forfait annuel prévu.

Si, au terme de l'année civile, l'état récapitulatif fait apparaître un solde positif, le nombre d'heures non consommées sera reporté sur l'année suivante, en cas de renouvellement du contrat à échéance.

Le non-renouvellement à l'initiative du Client ne donne pas lieu au remboursement des heures non consommées, le prix restant dû à DL NEGOCE.

Lorsque le solde d'heures prévu au forfait annuel est entièrement consommé, DL NEGOCE en informe le Client, par mail, à l'adresse qu'il aura communiquée dans la Proposition commerciale.

En dehors du forfait annuel et à défaut de renouvellement de celui-ci, DL NEGOCE n'aura aucune obligation d'intervention. Les prestations réalisées en dehors des heures forfaitaires, à la demande du Client, lui seront facturées en régie, au tarif DL NEGOCE en vigueur sauf disposition contraire prévue dans la Proposition commerciale.

Le forfait annuel est payable dans les 30 (trente) jours à compter de la réception de la facture par prélèvement bancaire.

A défaut de paiement, DL NEGOCE se réserve le droit de suspendre tous services, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, ce qui ne préjuge en rien aux droits de DL NEGOCE de poursuivre le recouvrement des sommes dues.

Il est précisé que toute année commencée est due dans son intégralité.

6. 2 Assistance complémentaire

Les services et prestations ne figurant pas au présent contrat et rendus par DL NEGOCE à la demande du Client feront l'objet d'une Proposition commerciale par DL NEGOCE et seront facturés au Client aux tarifs DL NEGOCE en vigueur, sauf disposition contraire prévue dans la Proposition commerciale.

DL NEGOCE se réserve le droit de facturer en sus, aux tarifs DL NEGOCE en vigueur, tout appel qui ne concerne pas un dysfonctionnement de la configuration maintenue.

7. Annexes

Les présentes Conditions Particulières comportent deux annexes : Tarifs et forfaits

SIGNATURE DU CLIENT,

Fait à :

Le :

**ANNEXE 1 TARIFS ET FORFAITS PROGICIELS
OPEN PRO et HEXANEGOCE**

Tarif : 20% du montant du contrat de maintenance
Progiciels (Conditions Particulières de Support
Progiciel).

**ANNEXE 2 TARIFS ET FORFAITS AUTRES
PROGICIELS DL NEGOCE**

1- Tarifs :

1-1 Droit d'entrée Annuel :
250 € avec 1h offerte

1-2 Forfaits Temps :

3 Heures	336 €
5 Heures	545 €
10 Heures	1.060 €
15 Heures	1.545 €
20 Heures	2.000 €
30 Heures	2.850 €

2- Forfaits services :

SQL Simple (1 fichier)	20mn	
SQL Complexe (2 fichiers)	30mn	

Suppression Société	60mn	
Modification R.S.	50mn	

Défacturation	45mn	
Défact. + Relevés traités	60mn	
Annulation relevés-traités	40mn	

Rechargement fichier (sans intervention sur fichier)	40mn	
Aide charg. PTF OS-400	4h00	

**Les prestations mentionnées l'article 4.1 des
présentes seront, soit décomptées au temps
passé, soit au forfait de services suivant leur
nature.**