

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

PRÉAMBULE

Le présent accord détaille les conditions dans lesquelles Logipro assure les prestations de support et de maintenance du logiciel.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les prestations que Logipro s'engage à fournir, au titre du support et de la maintenance corrective.

ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ASSURÉES PAR LOGIPRO

La maintenance objet des présentes conditions générales s'applique uniquement sur le périmètre des missions réalisées et mentionnées au bon de commande.

Les prestations de maintenance correctives assurées par Logipro sont :

- Assistance téléphonique
- Identification d'anomalie(s)
- Analyse d'anomalie(s)
- Proposition d'une solution technique
- Administration serveur
- Correction d'anomalies

ARTICLE 3 – MAINTENANCE ÉVOLUTIVE : AMÉLIORATIONS, MODIFICATIONS ET ADJONCTIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT

Dans le cas où le client souhaite des améliorations, modifications et/ou adjonctions de fonctionnalités, pour quelque raison que ce soit, Logipro pourra fournir les prestations de services nécessaires, qui feront l'objet d'un devis spécifique écrit en parallèle du présent contrat de maintenance. A défaut d'accord, Logipro continuera d'assurer la maintenance dans les conditions décrites au présent contrat.

ARTICLE 4 – LIMITE DU SERVICE DE MAINTENANCE

Ne sont pas comprises dans la maintenance définie ci-dessus, les dépenses diverses et matérielles nécessaires pour la réparation des dommages subis par le client, si ces dommages résultent notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive du logiciel ou d'une négligence du client, d'une installation électrique défectueuse, de la foudre, du non respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention sur le logiciel effectuée par un tiers non agréé, expressément par le prestataire ainsi que tout dommage résultant de l'emploi de fourniture et matériel non agréé, de la force majeure ou du fait du tiers.

ARTICLE 5 – SUPPORT TECHNIQUE

Le service de support technique permet au client de bénéficier d'une assistance téléphonique à la résolution des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de nos outils.

Le support technique est déclenché par la demande d'intervention du client.

Le support technique fonctionne les jours ouvrés, du lundi au vendredi inclus, de 8h à 12h et de 14h à 17h, aux coordonnées suivantes :

- Numéro téléphonique : 04 71 09 15 53
- Accès courriel : logipro@logipro.com

A la suite de la demande du client, Logipro s'engage à prendre en compte l'incident dans un délai maximum d'1 (un) jour ouvré à compter de sa réception (par téléphone, e-mail). Cette prise en compte sera matérialisée par la création et l'envoi à l'attention du client d'un accusé de réception.

ARTICLE 6 - PRIX – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix pratiqués s'entendent hors taxe. Le paiement du prix du contrat est réalisé en une fois, en début de période. Le prix forfaitaire est précisé au devis.

ARTICLE 7 – PROPRIÉTÉ

Logipro reste propriétaire du logiciel, l'annulation de la maintenance entraîne par essence l'annulation des licences utilisateurs, de l'assistance téléphonique mais aussi de l'hébergement le cas échéant.

ARTICLE 8 – DURÉE / RESILIATION

Le contrat de maintenance prend effet à compter de sa date de souscription, et pour la durée indiquée dans le devis transmis par Logipro. A défaut de précision dans le devis, la durée du contrat est d'un (1) an. Il est automatiquement renouvelé de façon tacite pour une période identique à celle prévue initialement au devis.

Dans le cas où l'une des parties souhaiterait résilier le contrat de maintenance, elle devra en avvertir l'autre partie, deux (2) mois avant la date d'expiration de la période en cours par courrier remis en mains propres ou en recommandé.