CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DES MATERIELS ET LOGICIELS (V20180415)

Entre

Société Scola Concept – ZI Toulon Est, 130 rue Berthelot - 83130 La Garde ; RCS Toulon 434810875 ;
Nº TVA Intracommunautaire FR14 434810875,

Et

La société ou Etablissement…… ; RCS…….
Nº TVA Intracommunautaire ……,
Le « Client ».

ARTICLE I - OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Maintenance ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Scola Concept s'engage à fournir les services de maintenance en retour atelier des matériels et le support des logiciels. Les Conditions Générales de Ventes prévalent sur les Conditions Générales de Maintenance.
Le tarif auquel Scola Concept facture les prestations de maintenance est indiqué dans la commande.

ARTICLE II - TYPES DE CONTRAT ET PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Le présent contrat annuel concerne exclusivement des prestations d'assistance en ligne sur les matériels et logiciels vendus par Scola Concept.
Les prestations de support technique ont pour objectif :

- D'assister le Client à résoudre l'anomalie constatée ;
- Prendre en charge la correction des dysfonctionnements afin de remédier à une défaillance ou erreur reproductible.

Si une intervention sur site devient nécessaire, Scola Concept proposera un devis d'intervention et n'interviendra qu'après accord exprès du Client sur le devis. Toute autre intervention sur site est exclue.

Maintenance annuelle des matériels

Le contrat de support technique des matériels vendus par Scola Concept comprend :

- L'assistance en ligne (téléphone, email, messagerie instantanée, internet) ;
- L'aide à la résolution ;
- Le dépannage retour-atelier de problèmes matériels ;
- L'assistance en ligne, dépannage d'anomalies, aide à la résolution et mises à jour sur les logiciels embarqués dans les matériels électroniques ;
- De 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi excepté les jours fériés ;

Les éléments du type consommable (cartes, badges, papiers …) ne sont pas couverts par le service de support.

Maintenance annuelle des logiciels

Le contrat de support technique des logiciels vendus par Scola Concept comprend :

- L'assistance en ligne (téléphone, email, messagerie instantanée, internet) ;
- L'aide à la résolution ;
- Le dépannage d'anomalies ;
- Les mises à jour des logiciels ;
- De 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi excepté les jours fériés ;

ARTICLE III - PRISE D'EFFET

La prise d'effet du support annuel des logiciels débute à compter de la date de livraison du logiciel.
La prise d'effet du contrat de maintenance annuel des matériels débute à la date de livraison des matériels.

ARTICLE IV - MODES D'INTERVENTION

Scola Concept mettra en œuvre tous les moyens possibles afin de remettre le système du Client en état de bon fonctionnement.

© Scola Concept 2018.
04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr

Prise d'appel :
Le centre d'appels de Scola Concept assure les prestations d'assistance en ligne au Client sur simple appel téléphonique. Le Client peut aussi adresser sa demande par e-mail, ou messagerie instantanée ou le site internet Scola Concept ou encore via son espace Client.

Télé Intervention :
Afin d'assurer les prestations d'assistance en ligne, le Client devra disposer d'un moyen d'accès à distance pouvant être une ligne de téléphone directe, un accès au réseau du Client de type VPN ou tout autre solution validée par Scola Concept. Si ces conditions ne sont pas respectées, Scola Concept se réserve le droit de ne pas intervenir via télémaintenance. La nécessité d'une telle intervention à distance pour résoudre l'erreur rencontrée sera décidée par Scola Concept.

Dépannages sur sites :
Les dépannages sur sites pourront être envisagés seulement après un diagnostic de la panne par le centre d'appels de Scola Concept, et concernent uniquement les interventions sur du matériel ou logiciels vendus par Scola Concept. Toute intervention sur site fera l'objet d'un devis préalable. Le Client devra donner son accord exprès sur le devis avant toute action d'intervention de Scola Concept. Les dépannages sont considérés terminés lorsque le bon fonctionnement sera validé par la signature du bon d'intervention par le Client.

ARTICLE V - OBLIGATIONS DU CLIENT

De manière générale, le Client devra coopérer de bonne foi pour faciliter les interventions de Scola Concept, notamment en lui communiquant toutes les informations nécessaires pour mener à bien son intervention d'assistance technique.
Le Client désignera parmi son personnel un interlocuteur privilégié qui aura la compétence nécessaire et sera seul habilité à prendre contact avec le centre d'appels de Scola Concept. Le nom du premier interlocuteur devra être fourni à la date de mise en service des matériels ou logiciels. Il pourra être remplacé par un nouvel interlocuteur, par simple envoi d'une demande écrite du Client adressée à Scola Concept et indiquant le nom du nouvel interlocuteur désigné.
Le Client s'assurera que l'interlocuteur privilégié aura au préalable bénéficié d'une formation.
En cas d'évolution de la configuration, rajout ou retrait de matériel, le Client s'engage à informer Scola Concept par écrit. Un contrat de vente modifié, daté et signé par les deux parties vaudra avenant au Contrat de Maintenance.
Le Client devra permettre l'accès à l'installation en panne et de procéder à une intervention dans de bonnes conditions. Dans le cas contraire, Scola Concept sera dégagéé de toutes responsabilités.
Le Client devra procéder à une sauvegarde quotidienne de ses bases de données, ainsi qu'une image du système de façon hebdomadaire. Les données de sauvegardes, les images systèmes, ainsi que les supports sur lesquels ces informations sont conservées sont sous l'entière responsabilité du Client.
Scola Concept décline toute responsabilité en cas d'inexécution par le Client de ses obligations ou en cas de non-respect, par ce dernier, des préconisations et recommandations formulées par écrit par Scola Concept.

ARTICLE VI - RESPONSABILITES

La responsabilité de Scola Concept, au titre du présent Contrat, est strictement limitée à la remise en état et bon fonctionnement des matériels et logiciels concernés.
Elle exclut les conséquences directes ou indirectes des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de progiciels, erreurs, virus, etc.) ainsi que les problèmes de logiciel qui en découlent.
Le câblage, les raccordements et le circuit électrique sont sous la responsabilité du Client. Scola Concept n'est en aucun cas tenu d'intervenir si le matériel n'est pas utilisé dans de bonnes conditions.
Scola Concept n'est en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client. Par ailleurs, Scola Concept ne supportera aucune responsabilité découlant de l'usage des programmes externes utilisés conjointement avec le logiciel.
Le Client doit prendre toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données et ses logiciels avant l'intervention du technicien, y compris les images de restauration du système dans le cadre du Contrat de Maintenance Matériel hors Scola Concept. Si des pertes d'informations surviennent lors de l'intervention du technicien, la responsabilité de Scola Concept se limite à la remise en place des éléments sauvegardés.
La responsabilité de Scola Concept encourue, au titre du présent Contrat de Maintenance, ne pourra excéder, quelle que soit sa cause, un montant égal à six redevances mensuelles de maintenance hors taxes payée par le Client pour le semestre au cours duquel la responsabilité de Scola Concept est engagée.
La responsabilité de Scola Concept ne pourra être engagée en cas de retard ou de défaillance dans l'exécution des prestations de maintenance résultant d'un cas de force majeure.

© Scola Concept 2018.
04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr

En tous les cas sont exclus du droit aux pénalités les cas de force majeure ou d'évènements fortuits rendant la prestation impossible (météo, grèves, fait de guerre, cataclysme...) et les réparations consécutives à des causes extérieures (court-circuit, sabotage, inondation, incendie, etc). Seul donnera lieu aux pénalités le non-respect par Scola Concept des engagements définis ci-dessus qui lui auront été signalés par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours maximum à compter de la constatation de la défaillance.
Les pénalités ne seront dues qu'à compter de la réception par Scola Concept du courrier recommandé ci-dessus mentionné et après confirmation de la part de Scola Concept France en retour par courrier recommandé avec accusé de réception.

ARTICLE VII - EXCLUSIONS - LIMITES DES OBLIGATIONS DE MAINTENANCE

Dans les cas suivants Scola Concept n'est pas tenu d'assurer les prestations de maintenance sur les matériels et les logiciels. Les frais supplémentaires, encourus en cas d'intervention par Scola Concept seront à la charge du Client. Sont exclus :

- Les erreurs causées par une utilisation incorrecte des logiciels par le Client ;
- Les conséquences de la non mise en œuvre des versions de mise à jour des logiciels, dans un délai de 6 mois suivant leur mise à disposition par Scola Concept ;
- Les dysfonctionnements dus à l'utilisation ou l'installation d'autres logiciels non Scola Concept. En outre, les interventions telles que la reconstitution de fichier en cas de destruction accidentelle, de destruction par un virus, les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation, sont exclues des prestations couvertes par le présent Contrat et feront automatiquement l'objet d'une facturation complémentaire ;
- Les réparations dues à tout élément accidentel extérieur ou contraire à l'utilisation normale du matériel (accident, malveillance, sabotage, incendie, inondation, fluctuation anormale d'alimentation électrique, déficience d'alimentation, orage, mauvaise utilisation du matériel, fausse manœuvre, dégâts causés par les nuisibles, etc.). Dans un tel cas, Scola Concept peut décider de procéder à la réparation du matériel après acceptation d'un devis par le Client.
- La fourniture et la pose d'installation et de dispositifs matériels consommables, d'accessoires, de dispositifs spéciaux (rubans, bobines papier, etc.) ;
- La modification du paramétrage ;
- Les travaux consécutifs à toutes réparations effectuées par du personnel non agréé par Scola Concept ;
- Les réparations consécutives à l'emploi de consommables non conformes aux spécifications des constructeurs ;
- Les matériels non Scola Concept tels qu'imprimantes, onduleurs, etc. ;
- L'entretien et le nettoyage du matériel Scola Concept.

ARTICLE VIII - FACTURATION

Les redevances de maintenance sont calculées en fonction des prix remisés et du Contrat de Vente signé par le Client. Le présent Contrat est consenti moyennant une redevance annuelle. La facturation de la redevance est établie annuellement, terme à échoir par Scola Concept et adressée avant le début de la période de maintenance concernée. Le règlement se fait par virement bancaire ou prélèvement dans un délai de 30 jours suivants la date de la facture, conformément aux Conditions Générales de Ventes.
En cas de défaut de paiement, après une mise en demeure demeurée infructueuse, Scola Concept suspendra toutes prestations, le montant du Contrat restant, avec ses majorations, intégralement exigible et payable au bénéfice de Scola Concept. En cas de non-paiement dans un délai de trente jours, les conditions prévues aux Conditions Générales de Ventes s'appliqueront de plein droit.

ARTICLE IX - REVISION DES PRIX

Le montant de la redevance de maintenance sera révisé annuellement, en fonction de l'évolution à la hausse des indices Syntec selon la formule de révision suivante :

P1 = P0 x (S1/SO)

Dans laquelle :
- P1 est le Prix révisé.
- P0 le Prix initial ou dernier prix révisé.
- S0 la Valeur de l'indice Syntec de base ou de la précédente révision.
- S1 : dernier indice Syntec publié à la date de révision.

© Scola Concept 2018.
04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr

ARTICLE X - OBLIGATION LIEE A LA SOUS-TRAITANCE DE MARCHE

Le Client doit informer Scola Concept de l'existence éventuelle d'un ou plusieurs sous-traitants pour l'ensemble des prestations ayant un impact sur les prestations Scola Concept. Etant précisé que le Contrat liant le Client et un ou plusieurs sous-traitants ne sera pas opposable à Scola Concept.

ARTICLE XI - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Objet

Scola Concept est possiblement concerné par le règlement européen sur la protection des données (RGPD) dans le cadre de prestations de maintenance des systèmes déployés chez le Client, en dehors de toute prestation de sous-traitance pour lesquelles les Conditions Générales de Sous-Traitance s'appliquent.

Description du traitement faisant l'objet de la maintenance

Scola Concept est autorisé par le Client à traiter les données à caractère personnel nécessaire afin de diagnostic et de résolution de problèmes techniques dans le cadre des services de maintenance des matériels et logiciels déployés.
En cas de besoin, la nature des opérations réalisées sur les données consiste à reproduire l'environnement Client chez Scola Concept, dans un espace protégé et strictement réservé aux opérations de support technique.
La ou les finalité(s) du traitement sont la résolution de dysfonctionnement techniques.
Les données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées sont celles présentes dans les bases de données nécessaire au fonctionnement des systèmes Scola Concept.
Pour l'exécution des services de support technique, le Client met à la disposition de Scola Concept les bases de données nécessaires au fonctionnement des systèmes Scola Concept déployés.
Une fois les opérations de support technique terminées, Scola Concept détruira les données utilisées.

Obligations

Scola Concept s'engage à :
1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la maintenance.
2. traiter les données conformément aux instructions documentées du Client.
3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
6. Scola Concept peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client. Le Client dispose d'un délai de 7 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections.
Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Client.
7. Droit d'information des personnes concernées
Il appartient au Client d'informer les personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
8. Exercice des droits des personnes
Dans la mesure du possible, Scola Concept doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).
Lorsque les personnes concernées exercent auprès de Scola Concept des demandes d'exercice de leurs droits, Scola Concept doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client.
9. Notification des violations de données à caractère personnel
Scola Concept notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par email au Client.

© Scola Concept 2018.
04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr

10. Mesures de sécurité
Scola Concept s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
11. Sort des données
Au terme de la prestation de maintenance, Scola Concept s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.
12. Délégué à la protection des données
Scola Concept communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.
13. Registre des catégories d'activités de traitement
Scola Concept déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client
14. Documentation
Scola Concept met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations.

Le Client s'engage à :
1. fournir à Scola Concept les données visées aux présentes clauses ;
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données ;
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données ;
4. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant

ARTICLE XII - DUREE ET RESILIATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE

Le présent contrat annuel entre en vigueur à compter de sa signature par les parties. Il sera ensuite automatiquement renouvelé, par tacite reconduction, par périodes de douze mois, sauf dénonciation selon les termes prévus au paragraphe ci-dessous. Le présent Contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, au plus tard trois mois avant la date d'échéance annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception. Scola Concept se réserve le droit de résiliation sans préavis ni remboursement et sans que l'exigibilité de la redevance ne soit compromise lorsque :

- Les sommes dues par le Client à Scola Concept n'ont pas été acquittées dans les délais prévus, c'est- à-dire au maximum dans les 30 jours à compter de l'échéance normale prévue sauf Conditions Particulières expressément convenues entre les parties ;
- Le matériel a subi des dommages causés par une utilisation non conforme ;
- L'utilisateur a fait procéder à des interventions par une personne non accréditée par Scola Concept et sans son accord préalable ;
- Le Client a utilisé des accessoires ou des fournitures consommables hors normes.

La maintenance nécessitant pour sa qualité, des investissements et des prévisions à moyen terme (approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel), la résiliation devra obligatoirement respecter, même en cas de vente ou de destruction du matériel, la règle du préavis de trois mois, par rapport à l'échéance annuelle.
Le changement de lieu d'utilisation autorise Scola Concept à résilier, sans délai et sans remboursement, le présent Contrat pour en proposer un nouveau.
En cas de non-respect, par l'une des parties, d'au moins une de ses obligations au titre du présent Contrat de Maintenance, l'autre partie sera en droit, un mois après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse, de résilier le présent Contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi. Si une telle résiliation est prononcée en raison d'un manquement à ses obligations contractuelles par le Client, Scola Concept sera en droit de conserver le montant de la redevance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

© Scola Concept 2018.
04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr

En cas de résiliation prononcée en raison d'un manquement à ses obligations contractuelles par Scola Concept, ce dernier devra rembourser au Client le montant de la redevance perçue d'avance pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

ARTICLE XIII - DISPOSITIONS DIVERSES

Aucune renonciation à au moins un de ses droits en vertu du présent Contrat, n'est possible de la part de l'une ou l'autre des parties.

Aucune action, trouvant son origine dans le présent Contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des parties plus de deux ans après la survenance de l'évènement en constituant le fondement.

Le présent Contrat annule et remplace tout accord antérieur des parties ayant le même objet. En outre, le présent Contrat ne pourra être modifié que par un avenant signé par les deux parties. Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat est considérée comme nulle et non écrite au regard de la loi française, les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

Dans le cadre d'un hébergement en mode SaaS sur un environnement partagé, les mises à jour de version seront effectuées de façon régulière par Scola Concept. Le Client reconnait en avoir été informé par Scola Concept et devra suivre ces mises à jour.

ARTICLE XIV - CESSION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder le présent Contrat sans l'accord exprès et préalable de Scola Concept.

ARTICLE XV - LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Toute contestation ou tout litige qui pourrait s'élever directement ou indirectement, au sujet de l'intervention, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat, sera soumis à la loi française et à la compétence exclusive des Tribunaux de Toulon, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Pour Scola Concept Nom : Prénom : Qualité : Date : « Lu et approuvé » manuscrit. Cachet société et signature :	Pour le Client : Nom : Prénom : Qualité : Date : « Lu et approuvé » manuscrit. Cachet société ou établissement et signature :

© Scola Concept 2018.

04 98 01 27 52
contact@scolaconcept.fr