



ASSISTANCE OPERATEUR

ARTICLE 1 - Objet du contrat

La présente convention a pour objet de définir les conditions techniques et financières d'intervention de **TELELEC DATACOM** concernant la maintenance de l'installation décrite aux conditions particulières. Calculé en redevance mensuelle. Le contrat est établi sur la base des critères et modalités d'interventions suivantes :

- ✓ Pièces main d'œuvre et déplacement.
- ✓ Priorité d'intervention en télégestion.
- ✓ Réparation ou remplacement des pièces de l'équipement détaillées aux conditions particulières.

ARTICLE 2 - Nature des prestations fournies par TELELEC DATACOM

Par les présentes, **TELELEC DATACOM** s'engage :

- ✓ A intervenir en priorité sur appel du client en cas de panne de l'installation. Ces interventions seront effectuées pendant les heures ouvrées de la société **TELELEC DATACOM**, suivant la législation en vigueur. En fonction de l'incident, ces interventions donneront lieu soit à une télégestion soit à un déplacement,
- ✓ A remplacer les éléments défectueux par échange standard avec des pièces neuves ou des pièces reconditionnées équivalentes décrits aux conditions particulières,
- ✓ A intervenir sous 4 heures ouvrées dans le cas d'une coupure générale totale ou ouvrir un ticket dans le cas d'un coupure d'un de vos liens d'accès
- ✓ A prêter un matériel équivalent en cas de réparation sur site,
- ✓ Les délais précités sont donnés à titre indicatif, la responsabilité de **TELELEC DATACOM** ne pourra être engagée en cas de retard.

ARTICLE 3 - Conditions d'utilisation de l'installation

La responsabilité de **TELELEC DATACOM** est expressément exclue en cas de détérioration de l'installation résultant de facteurs extérieurs et notamment :

- ✓ Incident dû à une fausse manœuvre du client,
- ✓ Panne ou mauvais fonctionnement dus à des conditions d'utilisation non conformes aux spécifications de **TELELEC DATACOM**, à une défectuosité de l'installation électrique du client, à un usage frauduleux,
- ✓ Toutes détériorations des équipements dues à la négligence du client ou de ses préposés,
- ✓ Et d'une manière générale en cas de mauvais état des locaux d'installation, modification de ces locaux, humidité excessive permanente ou accidentelle, inondation, foudre, incendie, choc, chute, acte de malveillance, sabotage, grève, émeute...

Les réparations consécutives aux faits énoncés feront l'objet d'une facturation séparée.

La responsabilité de **TELELEC DATACOM** ne se trouve engagée que par le fonctionnement du seul équipement spécifié aux conditions particulières.

En cas de piratage des accès téléphoniques ou du matériel téléphonique du client, la responsabilité de **TELELEC DATACOM** ne pourra être engagée, ce contrat de maintenance ne couvrant pas les risques de piratage. **TELELEC DATACOM** s'engage à auditer le client sur simple demande afin de vérifier son niveau de sécurité. Le client s'engage à souscrire une assurance spécifique relative aux piratages et actes frauduleux sur les systèmes informatiques et téléphoniques

ARTICLE 4 – Pertes d'exploitation

La responsabilité de **TELELEC DATACOM**, ne pourra pas être engagée en cas de pertes d'exploitation consécutives à un fonctionnement défectueux, frauduleux de l'installation ou en cas de piratages des lignes téléphoniques

ARTICLE 5 - Entretien de l'installation

TELELEC DATACOM se réserve le droit de remplacer les pièces défectueuses ou usées par des pièces différentes si ces dernières ne modifient en rien le fonctionnement de l'installation.

Si une remise en état nécessite le remplacement ou le retour des matériels chez le constructeur, **TELELEC DATACOM** fera diligence pour limiter les inconvénients mais ne pourra pas être tenu pour responsable des éventuels retards dus à une carence du constructeur ou à un retard d'approvisionnement.

TELELEC DATACOM transmettra un avenant au contrat pour toutes adjonctions à l'installation initiale décrite dans les conditions générales.

TELELEC DATACOM assurera l'entretien des sources d'énergie telles que onduleur, batteries, accus etc. Toutefois le remplacement des dites sources ne fait pas partie du contrat et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

TELELEC DATACOM assure le remplacement des pièces défectueuses le cas échéant à l'exception des appareils complets et des câbles de l'installation. Ce remplacement au titre de l'entretien, exclut les pièces usées par vétusté qui seraient remplacées après propositions faites par **TELELEC DATACOM**.

TELELEC DATACOM n'assure pas au titre du présent contrat le remplacement des têtes d'écriture des imprimantes ainsi que la fourniture des consommables (papiers, cartouches), ni le remplacement des terminaux, des téléphones sans fil.

Il est entendu que le fait pour **TELELEC DATACOM** d'assurer l'entretien de l'installation ne dispense pas le client d'assurer la surveillance normale qu'il doit.

Si le serveur de communication est raccordé au réseau informatique et que **TELELEC DATACOM** n'a pas la maintenance de celui-ci, cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une éventuelle "attaque" informatique due à une mauvaise configuration du pare feu, sur tout point connecté au réseau informatique.

ARTICLE 5 - Obligations et responsabilité du client

Le client garantit le libre accès des lieux, il fournit gratuitement l'énergie, il apporte à la demande des agents de **TELELEC DATACOM** les aides et les concours dont ceux-ci peuvent avoir besoin dans le cadre des interventions pour lesquelles ils sont demandés. Le client est tenu de mettre les appareils sous contrat à la libre disposition de **TELELEC DATACOM** pendant les périodes d'interventions prévues à l'article 2 ci-dessus.

Le client autorise **TELELEC DATACOM** à accéder à distance à ses équipements pour réaliser des maintenances et mises à jour mineures des versions logiciel.

Au cas où le client voudrait modifier ou changer de place son installation, il devra en informer au préalable **TELELEC DATACOM** et cela par écrit. Les travaux donneront lieu à l'établissement d'un devis selon les conditions d'exécution en vigueur au moment de la date d'exécution

Il appartient au client de garantir aux agents de **TELELEC DATACOM** toutes les conditions de sécurité réglementaires afin de leur permettre de mener à bien leur mission, et notamment les mettre en garde contre tous les risques pouvant relever de dispositions particulières sur les lieux où ils sont amenés à intervenir.

Le client s'engage à informer sa compagnie d'assurance de l'installation d'un standard téléphonique dans ses locaux et s'engage aussi à être couvert en cas de dégâts électriques (orages, surtension).

Tout déplacement de toute ou partie de l'installation faisant l'objet du contrat de maintenance sans l'accord exprès de **TELELEC DATACOM** entraînerait de droit l'exclusion du bénéfice du contrat pour lesdits matériels.

Le client ayant été informé que l'accès au système, à sa programmation, et à ses fonctionnalités étant possible (soit directement sur l'interface de la machine, soit à distance) il doit impérativement veiller à mettre en place un protocole de sécurité interne destiné à tous les utilisateurs de sa société visant à interdire toute utilisation et intrusion frauduleuse dudit système. Pour exemple tous les mots de passe et identifiants devront être conservés en lieux sûrs et changés régulièrement. Les mots de passe « simplistes » tels que 1234,0000, 1111 devront être proscrits... Le client devra mettre en place un pare feu afin de sécuriser son réseau et ses équipements.

ARTICLE 6 - Durée du contrat

Le présent contrat prend effet au jour de sa signature pour la durée irrévocable prévue aux conditions particulières à laquelle s'ajoute la fraction de l'année civile en cours. A l'expiration de cette période, l'exécution du contrat se poursuivra par année civile et par tacite reconduction, sauf en cas de résiliation notifiée par l'une des parties à l'autre, par lettre recommandée avec A.R. au plus tard 3 mois avant l'expiration de la période en cours. En cas de changement d'installation pendant la durée de validité du contrat, ce dernier est automatiquement reporté sur la nouvelle installation. Le montant de la redevance sera révisé en conséquence.

ARTICLE 7 - Facturations supplémentaires

Les déplacements et travaux faisant suite à des incidents non imputables aux installations, objet du présent contrat, et notamment problèmes sur les réseaux de tout type (réseaux opérateurs hormis Telelec Operateur, électriques, transfert de données...) en relation avec l'installation, n'entrent pas dans le cadre de la redevance d'entretien et feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

ARTICLE 8 - Attributions de compétence

Les tribunaux du ressort du siège social de **TELELEC DATACOM** sont seuls compétents pour connaître les litiges issus de l'exécution des présentes.

MODE DE REGLEMENT : paiement prélèvement sur la facture opérateur

DUREE : 3 ans en tacite reconduction

Délai d'intervention 4H ouvrées en cas de panne totale
Interventions du Lundi au Vendredi de 8H à 12H et de 14H à 17H
