

***Hestia Système Plus :
Prestations de maintenance***



*Gestion de la
Restauration*

1 – Domaine d’application.

La maintenance concerne les Produits matériels (terminaux de saisie TC420 et leur support SM10) et/ou logiciels Hestia Système Plus fournis par Alpes DEIS au client. Concernant les logiciels d’interfaçage d’Hestia Système Plus avec d’autres applicatifs du client (export ou import de données), la maintenance ne s’applique qu’à la partie des interfaces en liaison avec les différents modules Hestia Système Plus et en aucun cas sur la partie de l’interface en liaison avec les applicatifs clients. La maintenance ne concerne pas le matériel informatique standard tel que micro-ordinateurs, pocketsPC, imprimantes, écran, logiciels d’exploitation et de gestion réseau ainsi que les logiciels de gestion de base de données. Toutefois, la garantie légale du constructeur s’applique sur le matériel standard éventuellement fourni par Alpes DEIS.

2 – Origine et durée.

Sauf accord spécifique avec le client, la période de garantie débute à compter de la date de livraison du Produit et dure 1 an. Après cette période et dès réception de la commande de maintenance du client, un contrat de maintenance sera établi. Il indiquera la liste exhaustive des produits maintenus, la date d’origine et la durée de la maintenance ainsi que le prix et les conditions de règlement.

3 – Prestations.

Assistance et télémaintenance : Conseils d’utilisation et diagnostic.

- Sur appel téléphonique, au numéro dédié +33 (0)4 50 89 24 02 : Tous les jours ouvrés du lundi au vendredi inclus de 8H30 à 17H30 (En dehors de ces horaires, un répondeur enregistreur mémorise vos appels)

- Par télécopie, au numéro dédié +33 (0)4 50 89 24 01

- Par courrier électronique, à l’adresse dédiée hestia@hestia-systeme.com

Dans les 3 cas, l’intervention de maintenance est garantie dans un délai maximum de 4 heures ouvrées. Dans certains cas de défaillance, il peut être nécessaire d’établir une liaison de télémaintenance entre le service SAV d’Alpes DEIS et l’installation du client. Au cas où le diagnostic par l’assistance téléphonique et la télémaintenance n’aboutirait pas à une mise en état de marche, Alpes DEIS interviendra sur le site dans un délai de 8 heures ouvrées. Le client doit prendre alors toutes les dispositions pour permettre à la personne du SAV d’Alpes DEIS d’accéder (physiquement et informatiquement) à tout moment à l’ensemble des machines (postes clients et serveurs) concernés par l’exploitation d’Hestia Système. Ce délai ne s’applique pas en cas d’impossibilité d’établir une liaison de télémaintenance par le fait du client (ligne téléphonique inexistante ou défaillante, modem ou routeur inexistant ou défaillant, logiciel de prise de contrôle à distance type TeamViewer inexistant ou défaillant...).

Défaillance d’un Produit matériel : En cas de défaillance d’un terminal de saisie TC420 ou d’un support SM10, à la demande du client, Alpes DEIS envoie par voie postale un matériel en prêt équivalent pour livraison dans les 2 jours ouvrés. Le client fait parvenir à ses frais le matériel défectueux. Après réparation et test, le matériel est retourné au client. Celui-ci dispose alors de 30 jours pour renvoyer à ses frais le matériel en prêt. Passé ce délai, Alpes DEIS facturera au prix tarif en vigueur le matériel en prêt qui deviendra alors propriété du client.

Correction des anomalies logicielles : Alpes DEIS s’engage à corriger tout dysfonctionnement constaté par le client sur un Produit logiciel Hestia Système Plus et entraînant des incidents d’exploitation.

Fourniture des nouvelles versions logicielles : au minimum, une par an.

Ces nouvelles versions peuvent contenir des évolutions mineures – telles que création d'un nouveau format d'une édition, correction des erreurs du logiciel... ainsi que des évolutions majeures – telles qu'ajout de fonctions non présentes lors de l'achat, évolution des bases de données ou des systèmes d'exploitation... Par contre, l'ajout de fonctions spécifiques à un centre ou l'acquisition de nouvelles licences peuvent faire l'objet de propositions commerciales distinctes. De même, l'éventuel besoin de formation complémentaire des utilisateurs concernant les fonctions nouvelles n'est pas couvert par le contrat de maintenance.

4 – Exclusions.

Les obligations d'Alpes DEIS en matière de maintenance sont subordonnées à une utilisation adéquate des Produits et ne couvrent pas les produits ayant fait l'objet d'une modification ou d'une réparation par le client. La maintenance Alpes DEIS ne couvre pas la réinstallation des Produits logiciels Hestia Système Plus fournis par Alpes DEIS dans le cas d'un changement de matériel du client (ordinateur, serveur...). La maintenance Alpes DEIS ne couvre pas les dommages dus à une cause externe telle que (I) Chocs, aléa, humidité, surtension électrique, conditions d'environnement anormales dans le cas d'un Produit matériel, (II) Utilisation dans un contexte (système d'exploitation, base de données...) ou en association avec du matériel (ordinateur, écran, imprimante...) non préconisé par Alpes DEIS dans le cas d'un Produit logiciel. A chaque retour de Produit matériel, une analyse détaillée du défaut est réalisée de façon à identifier l'origine de la défaillance. Dans le cas où cette défaillance est due à un usage anormal, Alpes DEIS proposera de facturer au prix tarif en vigueur le remplacement de ces Produits ou éventuellement proposera un devis de réparation.

5 – Responsabilité.

Alpes DEIS décline toute responsabilité pour (I) Les préjudices indirects ou immatériels tel que les pertes de chiffres d'affaires, de profits, de salaires, de revenus, de données, ou le manque à gagner, (II) Les dommages que le Client pouvait éviter en respectant les conseils et instructions d'Alpes DEIS, (III) Les dommages commis par Alpes DEIS résultant de l'utilisation des matériels fournis ou choisis par le Client, ou du fait des instructions du Client, (IV) Les dommages résultant de l'absence de copies de sauvegarde de données et/ou des programmes informatiques à jour par le Client.

6 – Confidentialité.

Voir document H3_220