

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

▪ PRÉAMBULE

Le CLIENT souhaite bénéficier d'un support, de la maintenance et de la mise à jour du (ou des) Logiciel(s) "ZEN Commissions" et "ZEN Ventes" et/ou "ZEN Crm" et/ou "ZEN Assurance" et de ses fichiers d'application.

Ces prestations de maintenance seront opérées par son sous-traitant, ZEN HIGH TECH SA.

Les parties ont convenu ce qui suit.

I – OBJET

ZEN HIGH TECH assurera au CLIENT des Prestations de Maintenance (A) corrective et /ou (B) évolutive sur le ou les logiciels logiciel "ZEN Commissions" et "ZEN Ventes" et/ou "ZEN Crm" et/ou "ZEN Courtiers"

Logiciels concernés (biffer la mention inutile):

- ZEN Commissions
- ZEN Ventes
- ZEN Crm
- Zen Assurance

Ci-après « le Logiciel ».

Le cahier des charges annexé au Bon de commande de maintenance définit le périmètre de l'intervention de ZEN HIGH TECH S.A. et fourni au client un descriptif de ses prestations.

A. MAINTENANCE CORRECTIVE

1. Les Prestations de Maintenance corrective consistent en la correction ou le contournement de toute Anomalie reproductible qui apparaît dans l'utilisation conforme d'une ou des Application(s) du Logiciel.

2. En cas d'Anomalie Bloquante et d'impossibilité de correction immédiate, ZEN HIGH TECH S.A. s'efforcera de proposer une Solution de contournement dans l'attente de la correction définitive.

3. Si les actions correctrices entreprises par ZEN HIGH TECH S.A. s'avéraient infructueuses, ZEN HIGH TECH S.A. pourra planifier une intervention sur le site du CLIENT par ses techniciens ou ceux d'un sous-traitant.

4. Le CLIENT sera informé de l'avancement de l'intervention depuis l'application « YouTrack », si celle-ci a été demandé à ZEN HIGH TECH S.A. ou par envois d'e-mails.



B. MAINTENANCE EVOLUTIVE

1. ZEN HIGH TECH S.A. fournit les Evolutions demandées par le Client et acceptées par ZEN HIGH TECH S.A..
2. ZEN HIGH TECH S.A. étudie la faisabilité et la charge des Evolutions qui seront identifiées soit par le Client, soit par ZEN HIGH TECH S.A.
3. Chaque Evolution donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis.
4. Le CLIENT utilise l'application « YouTrack » pour toute demande d'Evolution ou procède par envois d'e-mails.

II- EXCLUSION

ZEN HIGH TECH S.A. n'assurera pas le service de Maintenance dans les cas suivants:

- Anomalies dues à une mauvaise utilisation du Système,
- Anomalies dues à des modifications apportées au Système sans l'autorisation de ZEN HIGH TECH S.A.,
- Anomalies dues au non respect des prescriptions et recommandations de ZEN HIGH TECH S.A. en matière de Maintenance.

III- TERME

La prestation de maintenance est assurée pendant une durée déterminée d'un an, courant du au et sera reconduite tacitement d'année en année.

Chacune des parties pourra librement demander la résiliation du contrat de maintenance, par lettre recommandée adressée à l'autre partie, en respectant un préavis minimum de trois mois.

IV- OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le CLIENT s'engage à collaborer avec ZEN HIGH TECH S.A. lors des opérations de Maintenance.
2. Dans le cadre de son obligation de collaboration, le CLIENT devra :
 - consigner chronologiquement sur un cahier d'incidents toutes les Anomalies et les demandes d'intervention
 - nommer un interlocuteur privilégié dont il garantit la compétence technique et la motivation et possédant un niveau de qualification suffisant pour dialoguer avec ZEN HIGH TECH S.A.
3. Le CLIENT évalue de manière précise ses propres besoins et s'assure que les Prestations de Maintenance proposées par ZEN HIGH TECH S.A. sont en adéquation avec ses besoins.
4. Le CLIENT fera son affaire de toute contestation de la part d'un tiers concernant l'intervention éventuelle de ZEN HIGH TECH S.A. dans les fichiers informatiques du CLIENT.
5. Le CLIENT s'engage à suivre les instructions données par ZEN HIGH TECH S.A. en vue de l'utilisation, le diagnostic et la correction des Anomalies.

6. Le CLIENT s'efforcera en particulier d'identifier les Anomalies dans un contexte reproductible et minimal en suivant les indications fournies par ZEN HIGH TECH S.A..
7. Le CLIENT sera tenu de faire une copie de sauvegarde avant d'effectuer une quelconque modification de son Système.
8. ZEN HIGH TECH S.A. attire l'attention du CLIENT sur le fait qu'une copie de sauvegarde ne serait efficace que dans la mesure où elle a été réalisée sur un Système opérationnel et sur des données qui ne sont pas altérées.
9. En conséquence, il est instamment demandé au CLIENT de faire une sauvegarde journalière et une sauvegarde hebdomadaire et de conserver chaque sauvegarde séparément. La mise en place d'un plan de sauvegarde est indispensable.
10. Le CLIENT mettra en œuvre le dispositif de télécommunication préconisé par ZEN HIGH TECH S.A. pour une intervention en télémaintenance et lui assurera l'accès à son système d'information par cette voie.
11. Le CLIENT s'engage à informer ZEN HIGH TECH S.A. de tout changement du Système.
12. Le CLIENT signale toute Anomalie et s'engage à utiliser l'application « Youtrack » pour toute demande d'intervention ou à procéder par envois d'e-mails.
13. Il appartient au CLIENT de décrire de façon précise et exhaustive le problème d'utilisation rencontré.
14. L'irrespect par le CLIENT des obligations décrites au présent paragraphe sera de nature à décharger ZEN HIGH TECH S.A de toute responsabilité dans le cadre de sa mission de maintenance corrective et/ou évolutive.

V- OBLIGATIONS DE ZEN HIGH TECH

1. ZEN HIGH TECH S.A. intervient à la demande du CLIENT selon les heures et jours d'ouverture de ses services, à savoir du Lundi au Vendredi, sauf les jours fériés, de 9h00 à 12h15 et de 13h30 à 17h30.
2. La prestation se déroulera à distance, depuis la plate-forme technique de ZEN HIGH TECH S.A.

Si néanmoins les actions entreprises par ZEN HIGH TECH S.A. dans le cadre de la maintenance corrective s'avéraient infructueuses, ZEN HIGH TECH S.A. se réserve la possibilité de planifier une intervention sur le site du CLIENT par ses techniciens ou par l'un de ses sous-traitants.

3. ZEN HIGH TECH S.A. s'engage à respecter les délais suivants dans la prise en compte et la correction des anomalies constatées par le client.

Délai en jours ouvrables par type d'anomalie	Délai de prise en compte	Délai solution de contournement	Délai correction anomalie
non bloquante	1 jour	6 jours	25 jours
semi bloquante	1 jour	4 jours	8 jours
bloquante	1 jour	2 jours	3 jours



VI- CONDITIONS FINANCIERES

Le tarif des interventions est précisé dans le Bon de commande signé par le CLIENT.

VII- REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

ZEN HIGH TECH S.A. dans le cadre de ses prestations ne procède à aucun traitement de données au sens de la RGPD.

En ce sens, il n'est pas à considérer comme sous-traitant au sens de l'article 4 alinéa 8 RGPD.

Au cas où cette qualité lui serait malgré tout reconnue, ZEN HIGH TECH S.A. se conformera aux dispositions de l'article 28 RGPD.

VIII- MOTS DE PASSE ET CODES D'ACCES

Afin de permettre à ZEN HIGH TECH S.A. d'intervenir à distance pour procéder à des programmations spécifiques requises par le Client, ce dernier communiquera ZEN HIGH TECH S.A. les mots de passe et codes d'accès permettant d'accéder à son serveur personnel.

ZEN HIGH TECH S.A. n'utilisera ces mots de passe et code d'accès que dans le strict cadre de ces interventions à distance et ne les enregistrera/conservera pas, sauf autorisation expresse écrite du Client.

VIII- DISPOSITIONS GENERALES

1. Le CLIENT déclare et accepte expressément que la signature du bon de commande et des présentes conditions générales vaut conclusion d'un contrat de maintenance et acceptation sans réserve des dispositions de celui-ci.

2. Le contrat de maintenance est soumis au droit luxembourgeois et les tribunaux de la ville de Luxembourg seront exclusivement compétents pour tout litige pouvant résulter de son application.

Fait à Le

Pour le CLIENT :

Nom

Qualité

Date

Signature



ZEN HIGH TECH S.A. 4 Rue des Prunelles, L-5639 Mondorf les Bains – Luxembourg - Tel : 00 352 26 67 14 40 - Gsm 00 352 621 817 370 - Email : contact@zensa.lu
Société Anonyme au capital de 100.000 €. - Enregistrée sous le numéro B 104070 au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg
Numéro de TVA intracommunautaire : LU 20359855 - Numéro matricule : 2004-2221-962 - Numéro d'autorisation de Commerce : 10 61 64

CLIENT désigne en qualité d'interlocuteur privilégié pour les besoins de la bonne exécution des dispositions du présent contrat de maintenance :

M

Téléphone:

Adresse mail :

L'interlocuteur privilégié de ZEN HIGH TECH SA sera

Monsieur Marc BRAMI

Téléphone: 00.352.621.817.370

Adresse mail : marcbrami@zensa.lu