CONTRAT D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

Le programme d'assistance et de maintenance qui est proposé, est étudié pour être adapté aux besoins des utilisateurs

ASSISTANCE

L'assistance apporte aux utilisateurs un support technique, et les aide à tirer un meilleur confort dans l'exploitation de la solution.

MAINTENANCE

- Mise à jour des produits logiciels en fonctions des erreurs techniques rencontrées
- Contrôle de cohérence de la base de données

TERME DU CONTRAT

D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

1 - ASSISTANCE EN LIGNE ET/OU TELEPHONIQUE

Pendant la durée de l'abonnement, l'abonné pourra utiliser le service d'assistance en ligne ou téléphonique en appelant le GROUPE DIRECTSOFT.
GROUPE DIRECTSOFT s'efforcera, au titre de ce service et dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre aux questions intéressant les utilisateurs

2 – INTERVENTION SUR LE SITE D'EXPLOITATION

Pendant la durée de l'abonnement, l'abonné pourra utiliser le service d'intervvention sur le site en appelant le GROUPE DIRECTSOFT.
GROUPE DIRECTSOFT s'efforcera de dépêcher une équipe de spécialistes en fonction de la nature des problèmes posés par les utilisateurs. Cette équipe peut demander dans certains cas la collaboration des informaticiens de l'abonné.
Exemple:Accès au serveur, Partages des ressources des postes utilisateurs,...

3 - REMISE DE 50 % SUR LES NOUVELLES VERSIONS

Au titre de ce service, le licencié bénéficie d'une remise de 100% sur toutes nouvelles versions du Logiciel ayant fait l'objet de l'abonnement.

4 - REMISE DE 50% SUR TOUTES LES REPARATIONS DES FICHIERS

Vous n'êtes pas à l'abri d'un incident matériel sur votre ordinateur tel que :
- Une coupure de Courant, une erreur de lecture disque, une anomalie réseau etc. Ces anomalies détériorent vos fichiers et vous empêchent de continuer d'utiliser votre ordinateur, un service spécialisé récupérera vos données en toute confidentialité.
- Une remise de 50% sur les travaux de fourniture de rapports ne nécessitant pas de nouvelles tables ou de nouveaux champs

5 -DUREE - RESILIATION

Le présent abonnement a une durée d'un (1) an.
Il est renouvelé par tacite reconduction à la date anniversaire

Il se terminera par simple dénonciation d'une des parties par une lettre recommandée adressée à l'autre partie un mois avant la fin du contrat.

6-TARIF DU CONTRAT D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

En contrepartie de l'abonnement, au Contrat d'Assistance et de Maintenance, le licencié s'engage à verser en début de chaque période, la somme totale due au titre de la souscription.
En cas de changement de tarif celui-ci doit être soumis à l'approbation des deux (2) parties.

CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis de manière expresse aux conditions suivantes :

1- RESPECT

- *Respect des clauses contractuelles de l'abonnement choisi,*
- *Respect du contrat de licence du logiciel.*

Il est également régi par les conditions générales de licence d'utilisation (voir ci-après).

2-CESSION

L'abonné s'interdit expressément de céder ou de transmettre à tout tiers, même à titre gratuit tout ou une partie des droits et/ou obligations qu'il détient du présent contrat.

3-ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Tout différend portant sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat qui n'aura pu faire l'objet d'une solution amiable entre les deux parties sera soumis au tribunal de commerce d'Abidjan auquel il est expressément fait attribution de compétence quel que soit le lieu d'implantation des progiciels et le domicile du défendeur.

4-SECRET

Chacune des Parties s'engage à observer la plus grande discrétion sur toute information en provenance de l'autre partie quelle qu'en soit la nature (droit de protection ...) et ce tant à l'égard des membres de son personnel non appelé à les utiliser ou à en avoir la connaissance.
Ces dispositions ne s'appliquent pas aux informations qu'il est d'usage de communiquer à la clientèle.

5-RESPONSABILITES DES PARTIES

- *La responsabilité du GROUPE DIRECTSOFT ne pourra être recherchée si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en tout ou partie pour cause de force majeure ou en raison, de conflits sociaux.*

- *Les logiciels sous licence sont utilisés sous la seule direction, le seul contrôle et la seule responsabilité du licencié. En conséquence, GROUPE DIRECTSOFT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des incidents dus à des erreurs de codification, informations inexactes ou manœuvres anormales par rapport à l'utilisation des logiciels sous licence spécifiée dans la documentation.*

- *De même GROUPE DIRECTSOFT ne sera en aucun cas tenue responsable tant à l'égard du licencié qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect. , tel que perte d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, perte d'image de marque, ... perte de données et/ou de fichiers ainsi que pour tout incident et/ou indisponibilité qui pourrait survenir sur le réseau téléphonique et qui constituerait ainsi, pour GROUPE DIRECTSOFT, un cas de force majeure.*

- *La responsabilité de GROUPE DIRECTSOFT ne pourra être recherchée en cas de dégradation d'équipements matériels, de non-protection du système etc. ...*

- *Le présent contrat ne prend pas en compte la formation du personnel.*

TARIFICATION

Les modalités de paiement se rapportant au contrat peuvent être définies selon la période de facturation :

- *Mensuelle*
- *Trimestrielle*
- *Annuelle*

Pour …… *Pour Groupe DIRECTSOFT*

Fait à …… le ……