

MAINTENANCE TECHNIQUE ÉCOLES



Table des matières

Tableau récapitulatif des contrats de maintenance :.....	2
Tableaux interactifs :.....	2
Ordinateurs :.....	2
Périphériques :.....	2
Forfait parc type ENR :.....	3
Packs horaires hors maintenance :.....	3
Termes génériques du contrat :.....	4
Objet :.....	4
Durée :.....	4
Conditions d'utilisation :.....	4
Le contrat ne couvre pas les interventions dues :.....	4
Obligations du client:.....	5
Horaires & délais d'intervention	5
Conditions du contrat :.....	5
Prix :.....	5
Responsabilités :.....	5
Sauvegardes :.....	6
ACT SERVICE Éducation partenaire du CDDP.....	6

Les tarifs sont donnés à titre indicatifs pour une pièce. Une pré visite afin d'établir un forfait selon votre parc matériel est obligatoire.

Tableau récapitulatif des contrats de maintenance :

Tableaux interactifs :

<i>Tableaux interactifs (ordinateur pilotage TBI inclu)</i>	Niveau 1	Niveau 2
Assistance téléphonique, téléassistance, déplacements	illimité	illimité
Temps de prise en charge	24h ouvrables	8h ouvrables
Remplacement des pièces	Tarif préférentiel	illimité
Remplacement des lampes	Tarif préférentiel	Tarif préférentiel
Remise en route initiale (une seule fois)	250€ht	250€ht
Tarif annuel	175€ht	320€ht

Dans le cas d'un dysfonctionnement de la surface du tableau, il sera procédé à un échange par un eno de VANERUM ou un i3Board (tactile) en conservant le logiciel utilisé. L'ordinateur PC ou portable de pilotage du TBI est inclus dans la maintenance.

Ordinateurs :

<i>PC de bureau ou portables</i>	Niveau 1	Niveau 2
Assistance téléphonique, téléassistance, déplacements	illimité	illimité
Temps de prise en charge	24h ouvrables	8h ouvrables
Remplacement des pièces	Tarif préférentiel	illimité
Tarif annuel serveur (NAS, Intrascol...)	125€ht	280€ht
Tarif annuel unité centrale bureau (hors écran)	39€ht	65€ht
Tarif annuel ordinateur portable	79€ht	82€ht

Périphériques :

<i>Imprimantes, vidéo projecteurs, écrans.</i>	Niveau 1	Niveau 2
Assistance téléphonique, téléassistance, déplacements	illimité	illimité
Temps de prise en charge	24h ouvrables	8h ouvrables
Remplacement des pièces (hors consommables)	Tarif préférentiel	illimité
Tarif annuel imprimante jet d'encre	28€ht	39€ht
Tarif annuel écran	15€ht	19€ht
Tarif annuel vidéo projecteurs	65€ht	92€ht
Forfait réseau, ADSL / < 20 PC	12€ht	8€ht

Forfait parc type ENR :

FORFAITS un TBI, 15 PC, NAS ou serveur Linux, connexions.	Pack 1	Pack 2
Assistance téléphonique, téléassistance, déplacements	illimité	illimité
Temps de prise en charge	24h ouvrables	8h ouvrables
Remplacement des pièces (hors consommables)	Tarif préférentiel	illimité
Remise en route initiale (une seule fois)	350€ht	350€ht
Tarif parc complet annuel	1492€ht	1782€ht

Packs horaires hors maintenance :

FORFAITS (Déplacements inclus).	Pack 2	Pack 4	Pack 8	Pack 16
Nombres d'heures	2	4	8	16
TARIF H.T (Tarif indicatif horaire 75€ht hors déplacements).	130€ht	240€ht	440€ht	800€ht

Les **heures pré-payées** sont à déclencher au grès de vos besoins, et utilisables pour une durée de trois ans à compter de la signature du contrat. (initial + deux reconductions).

En cas de dépassement de votre forfait avant la date d'échéance du contrat, nous vous offrons la possibilité de l'**ajuster à l'un des forfaits** de la tranche supérieur.

Report d'heures : les heures de votre forfait non consommées sur l'année N peuvent faire l'objet d'un **report sur l'année N+1**.

Un minimum de **deux personnes ressources** de vos services (et un maximum de cinq), reconnues par les nôtres (contrat), **peuvent engager des interventions**. La procédure se fait par écrit sur le site internet dédié, par email ou fax.

L'acceptation du contrat vous ouvre des **tarifs préférentiels** pour l'achat de matériel.

Termes génériques du contrat :

Objet :

Ce contrat définit les conditions dans lesquelles l'entreprise ACT SERVICE, domicilié 18 Rue De La Bonette 17000 La Rochelle, s'engage en contrepartie du règlement des redevances citées en annexe, à maintenir les matériels informatiques définis en annexe et/ou fournir des heures d'interventions pré-payées.

A effectuer les mises à jour système et logicielle, l'assistance téléphonique et par courriel, l'entretien, le dépannage des équipements, les interventions aux heures ouvrées, la maintenance préventive. A procéder à l'échange du matériel hors service et hors garantie. A prendre en charge les procédures de retours garantie des constructeurs (hors frais de port).

Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports magnétiques (cartouches, disquettes, etc...) et des consommables. De même elle ne se substitue pas aux garanties constructeurs. Il ne garantit pas non plus la fourniture de services gratuits pour remise en état, en cas de défauts de fonctionnement ayant pour origine des logiciels ou matériel inadaptés ou tout élément similaire.

Ces interventions ont pour but d'apporter au client une aide préventive à la mise en œuvre, l'utilisation et la résolution des défauts de fonctionnement, liés à l'utilisation normale des matériels et logiciels prévus au contrat.

Durée :

Les contrats sont conclus pour des périodes indivisibles d'un an. La période minimale est d'un an, la durée initiale est définie au conditions spécifiques. Le contrat est reconductible tacitement pour une période de 12 mois. Chacune des parties pouvant y mettre fin à tout moment, sous réserve d'en aviser l'autre partie avant l'échéance, par lettre recommandée avec accusé réception.

Conditions d'utilisation :

Le présent contrat ne prévoit pas la récupération de fichiers perdus. Au cas où une intervention serait nécessaire, ACT SERVICE devisera au client le coût et le délai.

En aucun cas ACT SERVICE ne pourra être tenu pour responsable de pertes ou de corruption de données ou de quelque dysfonctionnement que ce soit. Le client s'engage à prendre toutes les mesures d'usage de sauvegarde de ses fichiers, de protection électrique et d'effectuer une copie de sécurité de ses logiciels et licences. Ces services pouvant être facturés par ACT SERVICE.

Le contrat ne couvre pas les interventions dues :

Au remplacement de consommables, à la mauvaise qualité, intensité ou tension des courants électriques et téléphoniques, aux dégâts dus aux incendies, à la foudre, aux dégâts des eaux, aux intempéries ou au sabotage et d'une façon générale à l'action de tout agent naturel d'une intensité anormale, à l'intervention de toute personne étrangère à l'entreprise ACT SERVICE, à la faute intentionnelle du souscripteur, de l'utilisateur, et tous autres tiers. Toute intervention entraînée par une utilisation non conforme, une négligence ou un accident fera l'objet d'une facturation. La redevance ne couvre pas les fournitures consommables (tête d'impression, rubans, toners, tambours, batteries, etc. ...) et d'une façon générale les pièces figurant au catalogue des constructeurs en tant que consommables.

Obligations du client:

Le client certifie être propriétaire des produits et licences concernés par le présent contrat ou au moins en avoir la jouissance comme tel.

Le client devra avertir immédiatement ACT SERVICE en cas de panne des équipements sous contrat et autorise le personnel de ACT SERVICE à accéder sans restriction aux équipements, physiquement ou à distance, ainsi qu'à les utiliser si nécessaire.

Un représentant du client doit être présent sur le lieu d'intervention. Ce dernier doit être en mesure de décrire les circonstances, les symptômes et, le cas échéant, de reproduire la panne objet de l'intervention.

Le client devra maintenir pendant toute la durée du présent contrat les conditions d'environnement du lieu d'installation en conformité avec les spécifications des constructeurs pour le ou les équipements concernés.

Horaires & délais d'intervention

ACT SERVICE s'engage en cas de panne, à intervenir dans les conditions de délai prévu selon le type de contrat souscrit. La déclaration de panne doit être faite pendant les heures de travail de ACT SERVICE et obligatoirement confirmé par écrit (télécopie, courriel, interface logiciel spécifique etc.).

Conditions du contrat :

Les appareils objet du contrat doivent être en bon état de fonctionnement à la date départ du contrat. A cet effet ACT SERVICE pourra les contrôler techniquement et établira le cas échéant un devis de remise à niveau technique. Sauf conditions particulières ce contrat sera effectif huit jours après la date de sa signature.

Si un appareil ne peut être réparé sur place, ACT SERVICE se réserve le droit de fournir en lieu et place un équipement équivalent. Si un appareil ne peut pas être réparé car trop vieux ou trop coûteux, ACT se réserve le droit de le remplacer par un matériel au moins aussi puissant, ACT étant seul juge de la nécessité d'un tel échange.

Prix :

La durée de la période couverte par la redevance due au titre du présent contrat et les conditions de paiement sont défini en annexe et sauf accords particuliers, le montant de la redevance sera payable d'avance net d'escompte, dès réception de facture.

Le non-paiement des redevances dans le mois suivant la date d'exigibilité entraînera de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, la suspension des services, ACT SERVICE se réservant la faculté d'entamer toute procédure pour recouvrer ses créances.

Responsabilités :

L'entreprise ACT SERVICE ne saurait être recherchée ni inquiétée pour des conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement du matériel. L'emploi des matériels se fera sous la direction et le contrôle exclusif de l'utilisateur.

Sauvegardes :

Avant toute intervention, quelle soit de maintenance dans le cadre d'un contrat annuel ou dans le cadre d'un dépannage ponctuel, l'entreprise ACT SERVICE ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de la perte quelconque de données soit au cours de l'intervention elle-même, soit au cours de la panne qui motive cette intervention, le client devant réaliser lui-même ses propres sauvegardes. De même la perte partielle de données entre la dernière sauvegarde et la panne de l'appareil ne saurait donner lieu à aucun dédommagement soit que le client accepte les conséquences de la présente clause soit qu'il ait préalablement contracté une assurance spécifique auprès d'une compagnie d'assurance qui le garanti contre ce risque.

Ces conditions générales décrivent les modalités de souscriptions strictes.

Sur le terrain, il est évident qu'une certaine souplesse humaine et commerciale est de mise.

ACT SERVICE Éducation partenaire du CDDP

ACT SERVICE souhaite ajouter à la qualité de ses solutions matérielles une qualité de contenu et pratiques pédagogiques. C'est pourquoi nous avons répondu présent à la demande du CDDP pour la mise à disposition de matériels.

Ainsi nous fournissons trois valises nomades de solution tablettes numériques et une dizaine de tableaux interactifs eno Polyvision pour cette rentrée scolaire 2013.



ACT Éducation, un service dédié au monde numérique de l'apprentissage.

<http://www.stice.fr>



www.stice.fr Tableaux interactifs, valises tablettes, affichage dynamique, Solutions serveur ...
Pour écoles, collèges, lycées, mairies, centres de formation, médiathèques ...

