

CONDITIONS SPECIFIQUES DE L'OFFRE TECHCARE

Les présentes conditions TechCare constituent des dispositions contractuelles spécifiques applicables à l'offre de Services fournis par Ricoh, notamment pour les PC fixes et/ou Portables (ci-après « Produits IT ») qu'elle commercialise par le biais du contrat Multiservices ou Sérénité Services (« le Contrat »). Le Client reconnaît et accepte que les stipulations du Contrat s'appliquent aux Services, sous réserve de leur compatibilité avec la nature et spécificités de ces derniers. En cas de contradiction, de divergence ou d'incohérence entre les stipulations du Contrat et les présentes conditions spécifiques TechCare, ces dernières prévaudront.

§ 1 Objet

1.1. Le Client confie à Ricoh, qui l'accepte, dans les termes et conditions du présent Contrat et moyennant le versement par le Client du prix convenu, la réalisation des Services.

1.2. Toute évolution du périmètre des Services devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties.

1.3. L'attention du Client est expressément portée sur le fait que les Services :

- Ne s'exécutent que sur des matériels informatiques fournis ou validés par Ricoh (ou tout tiers mandaté par lui) dans le cadre d'un audit,
- N'inclut pas la formation des utilisateurs aux logiciels, progiciels et systèmes d'exploitation fournis ou non par Ricoh, sauf stipulation contraire sur la Page de Garde,
- Ne vient pas en remplacement des obligations du Client en matière informatique consistant notamment, qu'il agisse lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers à :
 - Veiller à installer régulièrement et promptement toutes mises à jour sur ses logiciels, progiciels et système d'exploitation,
 - Disposer de versions récentes des logiciels et progiciels installés,
 - disposer des droits et licences de tout logiciels, progiciels et système d'exploitation installé,
 - prendre toutes les précautions nécessaires afin de disposer d'un environnement informatique sécurisé et de prévenir tout virus, bombe logique ou autre intrusion dans son environnement informatique.
 Ricoh ne saurait, en conséquence, être tenu pour responsable en cas d'infection, même concomitante ou consécutive à une intervention, ni voir sa responsabilité engagée au titre des conséquences, de quelque nature qu'elles soient, pouvant en découler,
 - Utiliser le matériel, les logiciels et les progiciels conformément aux prescriptions figurant au manuel utilisateur.
- Ne couvre que les interventions des techniciens Ricoh (ou ses sous-traitants) par prise de contrôle à distance, de sorte qu'en sont exclus les déplacements sur site(s) du Client ;
- Tout déplacement en vue d'une intervention informatique fera l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client.

§ 2 Durée

Les Services TechCare sont souscrits pour la durée définie dans les conditions particulières du Contrat (la « Durée Initiale »). Lorsqu'ils portent sur des Produits IT fournis par Ricoh, la Durée Initiale est reconductible tacitement pour des périodes successives de un (1) an dans la limite de la durée de la garantie du constructeur, et sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

§ 3 Services – Gestion des incidents

3.1. Les Services sont fournis en priorité aux Produits IT que Ricoh met à la disposition du Client. Toute demande de Services relative à des équipements informatiques non fournis par Ricoh devra faire l'objet d'un audit préalable de Ricoh ou d'un prestataire désigné par lui.

3.2. Les Services TechCare comprennent des prestations suivantes :

Désignation	Informations
TechCare PC Essentiel (par poste) Hotline / HelpDesk	Mise à disposition d'une hotline/HelpDesk dédiée
	Numéro d'appel direct
	Opérateurs (En France)
	Ouverture des tickets vers les constructeurs dans le cadre des garanties
TechCare PC Essentiel + Avancé (par poste) Inventaire permanent et monitoring	Reporting sur les services souscrits (périodicité à définir en fonction des services)
	Mise à disposition d'une Hotline/ HelpDesk dédiée
	Surveillance permanente du parc
	Remontées d'alertes (sur espace disque, par exemple)
	Gestion des dates de fins de garanties (Dell, ... mais pas HP)
	Surveillance des MAJ Windows
	Surveillance des MAJ des autres logiciels du client (plusieurs milliers de logiciels du marché – voir liste dans ManageEngine)
	Rapports trimestriels (Adressé au commercial)
Application des patches	
Anti-virus - Surveillance des maj des bases de signatures	

3.3. Ricoh mettra en œuvre des diligences raisonnables pour l'exécution des Services pendant les Heures Ouvrables conformément au Contrat.

3.4. Le délai de réponse est défini comme étant le délai dans lequel Ricoh ou un tiers compétent commence à traiter le signalement par le Client d'un incident. Le délai de réponse est considéré comme ayant été respecté lorsque le Client est notifié de l'engagement du processus de résolution dans le délai de réponse convenu.

Les demandes d'intervention seront reçues par le biais du Service d'Assistance (Service Desk) de Ricoh. Le service de support téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (hors jours fériés) et peut être joint au numéro 01 56 72 29 33, ou par e-mail à l'adresse : support.client.its@ricoh.fr. Seuls les utilisateurs des Produits concernés peuvent utiliser Service d'Assistance de Ricoh. Les utilisateurs désignés recueilleront les signalements des incidents pendant un certain temps avant de les soumettre au Service d'Assistance de Ricoh.

Les Services ne comprennent pas la correction des incidents :

- (i) causés par le manquement du Client à maintenir sur le Site un environnement adapté pour les Produits conformément aux spécifications écrites du fabricant ou du concédant de licence, y compris tout manquement à assurer de manière constante l'alimentation électrique, la climatisation ou le contrôle d'humidité ;
- (ii) causée par la négligence du Client ou une mauvaise utilisation des Produits par ce dernier, y compris une exploitation des Produits sortant du cadre des spécifications de conception ou un manquement à exploiter les Produits conformément aux manuels d'instructions du fabricant ou du concédant de licence ;
- (iii) causée par l'altération ou la modification des Produits (y compris les Logiciels) par toute partie autre que Ricoh ;
- (iv) causée par la défaillance d'un appareil ou système externe, un changement affectant un tel appareil ou système, ou la connexion ou déconnexion d'un tel appareil ou système ;
- (v) causée par une défaillance ou par un acte de violence, un incendie, une inondation, une explosion, une surtension électrique ou des conditions environnementales ou autres conditions naturelles défavorables ;
- (vi) qui sont exclus par les packs de service des fabricants concernés.

§ 4 Propriété intellectuelle

Dans l'hypothèse où la fourniture du Service par Ricoh nécessite l'utilisation de matériels ou de logiciels mis à disposition par le Client et susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle détenus par des tiers, le Client garantit disposer de l'intégralité des droits nécessaires pour concéder à Ricoh une sous-licence d'utilisation, à titre strictement temporaire et pour les seuls besoins de l'exécution du Service.

Le Client garantit Ricoh, sans limitation de montant, contre toute action, réclamation ou recours émanant de titulaires de droits de propriété intellectuelle portant sur lesdits matériels ou logiciels. Le Client supportera exclusivement l'ensemble des conséquences, financières ou autres, pouvant résulter d'une violation de droits de propriété intellectuelle de tiers en lien avec l'utilisation par Ricoh de ces matériels ou logiciels dans le cadre des Services. À ce titre, il appartient au Client d'obtenir, préalablement à toute utilisation, toutes les autorisations nécessaires et de régler, à ses seuls frais, toute réclamation ou procédure qui pourrait en découler.

ANNEXE 1

Niveaux de service

Définitions des priorités	
P1 (Incident Critique)	Incident lié aux Services affectant une majorité importante des utilisateurs, <u>et</u> ayant une incidence préjudiciable sur la capacité à utiliser le Product pour les utilisateurs affectés.
P2 (Incident à Haute Priorité)	Incident lié aux Services affectant de multiples utilisateurs, <u>et</u> ayant une incidence modérée sur la capacité à utiliser le Product pour les utilisateurs affectés.
P3 (Incident à Priorité Standard)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incident lié aux Services affectant de multiples utilisateurs avec une faible incidence sur la capacité à utiliser le Product pour les utilisateurs affectés ; ou ▪ Incident lié aux Services qui empêche un unique utilisateur de travailler.
P4 (Incident à Basse Priorité)	Incident lié aux Services affectant un utilisateur unique avec une faible incidence sur la capacité à utiliser le Product.

Activité	Unité de mesure
Dépannage Produit (<i>Break-Fix</i>)	Résolution sur Site, en fonction des niveaux de service de l'extension de garantie du fabricant. Typiquement le Jour Ouvrable suivant.
Enlèvement du Produit	Intervention sur Site le Jour Ouvrable suivant pour l'enlèvement du Produit en fonction du fabricant.
Résolution d'Incident Critique (P1)	8 Heures Ouvrables pour la résolution (engagement de moyens) ou la solution de contournement (pour les Incidents liés aux logiciels).
Résolution d'Incident à Haute Priorité (P2)	12 Heures Ouvrables pour la résolution (engagement de moyens) ou la solution de contournement (pour les Incidents liés aux logiciels).
Résolution d'Incident à Priorité Standard (P3)	3 Jours Ouvrables pour la résolution (engagement de moyens) ou la solution de contournement (pour les Incidents liés aux logiciels).
Résolution d'Incident à Basse Priorité (P4)	5 Jours Ouvrables pour la résolution (engagement de moyens) ou la solution de contournement (pour les Incidents liés aux logiciels).