

CorsicaTic - El Flavien VILLANT

2335 Strada di Pinaredd(u), 20144 Sainte-Lucie-de-Porto-Vecchio, Commune de Zonza

E-mail : [à compléter] Tél. : [à compléter]

APE/NAF : 6202A – BNC (Déclaration contrôlée 2035) – TVA : assujetti

Conditions Particulières Contractuelles (CPC) – Maintenance & Suppo

Contrat n° [____] – Client : [Raison sociale] – Site(s) : [Adresse(s)] – Périmètre :

[Systèmes/logiciels/équipements] – Référence devis : [____] – Date d'effet : [____] – Durée : [12 mois] – Renouvellement : [tacite, annuel] – Dénonciation : [préavis 2 mois avant échéance].

Indexation : indice Syntec à la date de renouvellement (voir formule CGV §3).

1. Objet & périmètre

Maintenance préventive/curative et support des éléments listés à l'Annexe Inventaire : [à compléter]. Versions logicielles supportées : [à compléter].

2. Plages horaires & canaux

Heures ouvrées standard : L-V 9:00–18:00 (Europe/Paris), hors fériés.

Canal officiel de ticket : support@corsicatic.fr (horodatage = point de départ des délais).

Urgence S1 : téléphone [numéro] + e-mail récapitulatif immédiat.

3. Niveaux de service (objectifs)

S1 Critique (arrêt de production / sécurité) : AR $\leq$ 2 h ouvrées ; début diagnostic $\leq$ 4 h ; contournement visé $\leq$ 1 j ouvré ; GTR visée [$\leq$ 8 h ouvrées] selon contexte.

S2 Majeur (dégradation sévère) : AR $\leq$ 4 h ; diagnostic $\leq$ 8 h ; correction visée $\leq$ 5 j ouvrés.

S3 Mineur (non-bloquant / demande) : AR $\leq$ 1 j ouvré ; planification $\leq$ 10 j ouvrés.

Sur site : délais sous réserve d'accès/autorisation, sécurité et localisation.

4. Astreintes (option)

Plages : [soirées/week-ends/jours fériés]. Modalités : [à compléter]. Forfait astreinte : [€/tranche] + interventions facturées au temps passé selon grille tarifaire.

5. Interventions sur site

Délais sur site selon disponibilité et localisation ; frais de déplacement/hébergement facturés ; nécessité d'un bon d'accès et d'un contact habilité sur place.

6. Prérequis Client

Accès locaux, alimentations/énergie, connectivité, sauvegardes, comptes admin ; respect des prérequis fabricants ; environnement conforme (température, sécurité, conformité électrique).

7. Exclusions

Consommables, casse/vandalisme/sinistres, obsolescence matérielle/logicielle, virus/malwares antérieurs, défauts hors périmètre/inventaire, interventions de tiers non autorisés, défaut de sauvegarde (sauf contrat).

8. Mesure du SLA & rapports

Mesure basée sur l'horodatage des tickets (ouverture/AR/diagnostic/rétablissement). Rapports : [mensuels/trimestriels] avec indicateurs (volumes, délais, récurrences), recommandations et plan d'amélioration.

9. Pénalités (option)

Si convenues : plafond global [10 %] des redevances du mois ; hors cas de force majeure, faute du Client, ou exclusions.

10. Tarifs - Facturation

Grille tarifaire jointe. Facturation : [mensuelle/trim.] – déplacements/hébergement en sus.

Indexation : indice Syntec au renouvellement. Acomptes : [à compléter].

11. Sécurité - Accès - HSE

Respect des règles HSE du site ; EPI requis ; arrêt des travaux si danger grave et imminent.

12. Changements & mises à jour

Processus de changement (RFC) : description, test, fenêtre d'intervention, retour arrière. Mises à jour logicielles : [incluses/non incluses] selon périmètre.

13. RGPD & confidentialité

DPA RGPD jointe si traitement de données pour le compte du Client ; confidentialité réciproque ; logs et données d'exploitation utilisés pour le diagnostic, propriété : [à préciser].

14. Résiliation

Conditions de résiliation anticipée : inexécution grave non remédiée sous 15 jours après mise en demeure LRAR ; effets : facturation des prestations réalisées et frais engagés non récupérables.

15. Signatures

Fait à [____], le [____].

Pour CorsicaTic : [Nom, fonction, signature]

Pour le Client : [Nom, fonction, signature]