

# Conditions Générales de Maintenance des Matériels Informatiques

Les présentes conditions générales de maintenance ont pour objet de définir les conditions dans lesquels InfoVista s'engage à fournir au client des services de maintenance pour du matériel informatique. Une année de maintenance devra être commandée lors de l'achat des matériels informatiques. Le client ne peut souscrire un contrat de maintenance de matériels informatiques que s'il est détenteur d'un contrat de maintenance de logiciels valide.

## 1. Définitions

« **Accord** » désigne les présentes conditions générales y compris les annexes et définissent les conditions dans lesquelles les services de maintenance de matériels informatiques sont fournis au Client.

« **Autorisation de Retour** » ou « **RMA** » désigne l'accord express donné par InfoVista au Client pour que le Client retourne un Matériel

« **Centre de Maintenance** » désigne un centre de maintenance InfoVista. Les Centres de Maintenance sont listés en annexe.

« **Client** » désigne la société ou toute autre entité qui achète les Services de maintenance de Matériels Informatiques

« **Formulaire de Retour** » ou « **Formulaire RMA** » désigne le document rempli par le Client avant tout retour de Matériel et dont un modèle est disponible en annexe

« **InfoVista** » désigne InfoVista SA ou une de ses sociétés affiliées au sens de l'article L 233-1 du code de commerce

« **Jour** » désigne les jours ouvrés du pays dans lequel le Centre de Maintenance se situe

« **Livraison** » désigne la livraison telle que définie par l'Incoterm 2000 FOB point d'expédition

« **Matériel** » désigne le(s) matériel(s) informatique(s) distribué(s) par InfoVista ou un de ses revendeurs agréés

« **Matériel Non Couvert** » désigne les Matériels qui ne sont pas ou plus couvert par un contrat de maintenance valide, qui ne sont plus sous garantis ou qui ne sont plus maintenus par InfoVista

« **Numéro de Retour** » ou « **Numéro RMA** » désigne le numéro de suivi fourni par InfoVista au Client pour le retour de Matériel au Centre de Maintenance d'InfoVista. Le Numéro RMA sera utilisé comme référence pour toute réparation ou retour du Matériel.

« **Service** » désigne les services de maintenance des matériels informatiques décrits dans le présent Accord

Pour les besoins de l'Accord les termes définis ci-dessus gardent leur signification qu'il soit au singulier ou au pluriel, au masculin comme au féminin.

## **2. Garantie des Matériels**

Pendant douze (12) mois à compter de la Livraison des Matériels, InfoVista garantit que les Matériels sont exempts de défauts relatifs aux matériaux ou à la fabrication sous réserve d'utilisation dans des conditions normales et conformément à la documentation fournie avec le Matériel. Les recours du Client au titre de la présente garantie sont limités au choix d'InfoVista à (a) la réparation du Matériel ou (b) le remplacement du Matériel sans frais additionnels pour le Client.

InfoVista se réserve le droit d'envoyer en remplacement au Client un Matériel neuf ou refait à neuf. Le Matériel de remplacement disposera au moins des mêmes fonctionnalités que le Matériel initial et sera garanti pour toute la durée restante de la garantie du Matériel initial.

Pendant la période garantie, le Client doit respecter la procédure de Retour du Matériel décrite à l'article 5. Les frais de Livraison ne sont pas inclus dans la garantie.

## **3. Description des Services**

Le Client a la possibilité de souscrire aux Services de Maintenance Standard ou de Maintenance Premium.

### **3.1 Service de Maintenance Standard**

Le Service de Maintenance Standard permet au Client de recevoir son Matériel réparé après qu'InfoVista a reçu le Matériel défectueux au Centre de Maintenance.

A réception du Numéro RMA, le Client doit envoyer le Matériel défectueux au Centre de Maintenance situé dans sa zone géographique.

InfoVista produira ses meilleurs efforts pour réparer et renvoyer au Client le Matériel défectueux dans les dix (10) jours suivant sa réception au Centre de Maintenance. InfoVista se réserve le droit de retourner au Client un Matériel neuf, ayant les mêmes fonctionnalités ou des fonctionnalités équivalentes.

### **3.2 Service de Maintenance Premium\***

Le Service de Maintenance Premium permet au Client de recevoir un Matériel de remplacement avant que le Matériel défectueux ne soit reçu au Centre de Maintenance.

InfoVista produira ses meilleurs efforts pour envoyer un Matériel de remplacement au Client dans les deux (2) Jours suivant l'émission du Numéro RMA par InfoVista.

Le Client est tenu de retourner le Matériel défectueux au Centre de Maintenance dans les dix (10) Jours suivant la réception du Matériel de remplacement. Dans le cas où le Matériel défectueux ne serait pas retourné dans les délais impartis, InfoVista se réserve le droit de facturer le Matériel de remplacement au prix liste alors en vigueur.

\*Ce service peut ne pas être offert dans certains pays.

### **3.3 Exclusions**

Est expressément exclu des Services toute installation, assistance à la configuration ou le chargement de données sur le Matériel.

InfoVista n'a aucune obligation de fournir les Services pour tout Matériel endommagé (par accident ou non), modifié sans autorisation, mal utilisé ou réparé en dehors du Service.

Les délais de réparation ou de remplacement des Matériels n'incluent pas le transport. InfoVista ne pourra être tenu responsable des retards liés au transport ou aux passages en douanes.

### **4. Matériel Détérioré à l'Arrivée (« MDA »)**

Pendant trente (30) jours suivant la Livraison, InfoVista assure un service rapide de remplacement des Matériels qui ne fonctionnerait pas dans les quarante huit (48) heures suivant leur installation. Pour les besoins du Service MDA, l'expression « ne fonctionnerait pas » s'entend comme une panne matérielle qui affecte de manière substantielle les performances du Matériel telles que décrites dans la documentation technique. Sont exclus de ce service les défauts qui n'affecteraient pas de manière substantielle les performances du Matériel.

InfoVista produira ses meilleurs efforts afin de fournir au client un Matériel de remplacement dans les deux (2) jours suivant l'émission du Numéro RMA.

Le Client doit retourner le Matériel défectueux au Centre de Maintenance dans les trente (30) jours suivant l'émission du Numéro RMA. Dans le cas où le Matériel défectueux ne serait pas retourné dans les délais impartis, InfoVista se réserve le droit de facturer le Matériel de remplacement au prix liste alors en vigueur.

### **5. Procédure de Retour du Matériel**

Le Client s'engage à respecter la présente Procédure quelque soit le Service ou la demande faite à InfoVista, y compris les demandes liées à la Garantie ou au service MDA. Le fait pour le Client de ne pas respecter cette Procédure libère InfoVista automatiquement de toutes ses obligations et responsabilités au titre de l'Accord.

#### **5.1 Autorisation de Retour**

Le Client a l'obligation de contacter son Centre de Maintenance avant de retourner un Matériel à InfoVista. Si le Matériel est déclaré défectueux par un ingénieur du Centre de Maintenance, le Client recevra un Numéro d'Autorisation de Retour qui lui servira de référence.

Le Client peut demander un Numéro RMA à son Centre de Maintenance par email ou par téléphone. Le Client devra communiquer son numéro de contrat ainsi que toute information qui peut être demandée par InfoVista.

Tout Matériel défectueux ne peut être retourné qu'après obtention d'un Numéro RMA.

## 5.2 Détection d'Erreur

InfoVista se réserve le droit de diagnostiquer à distance le Matériel avant d'émettre un Numéro RMA. Le Client s'engage à fournir à InfoVista toutes les informations qui pourraient lui être raisonnablement demandées au cours de la procédure. Si le diagnostic confirme que le Matériel est défectueux, InfoVista communiquera au Client le Numéro RMA.

## 5.3 Expédition - Transport

### 5.3.1 Emballage

Le Client doit retourner le Matériel dans son emballage d'origine afin de minimiser les risques de dommage au cours du transport. Le Client doit veiller à ce que les pièces des Matériels soient placées dans des sacs étanches du type ESD. Le Client doit notamment protéger les coins et autres parties fragiles des Matériels par des la mousse ou du papier bulle.

InfoVista se réserve le droit de facturer au Client au prix liste alors en vigueur tout Matériel qui aurait été endommagé lors du transport du fait d'un emballage insuffisant ou inapproprié.

Tout retour de Matériel défectueux doit être accompagné du Formulaire RMA dûment complété par le Client. Le Numéro RMA doit apparaître clairement sur l'emballage externe. A défaut, le Matériel sera rejeté et retourné au Client, à ses propres frais.

### 5.3.2 Transport

Le Client doit retourner le Matériel défectueux au Centre de Support situé dans sa zone géographique telle qu'indiquée en Annexe 2. Le Matériel sera renvoyé au Client à l'adresse indiquée sur le Formulaire RMA.

Le mode de transport choisi doit permettre la traçabilité de l'expédition.

### 5.3.3 Frais de Transport

Dans le cadre du Service de Maintenance Standard, le Client est responsable de l'organisation et du coût du transport des Matériels lors de leur retour au Centre de Maintenance à l'adresse indiquée en Annexe 2. Les frais pour l'acheminement du Matériel de remplacement jusqu'au site du Client est à la charge d'InfoVista.

Dans le cadre du Service de Maintenance Premium, tous les frais de transports seront à la charge d'InfoVista.

## **6. Matériels Non-Couverts par cet Accord**

InfoVista pourra, à sa seule discrétion, faire une proposition commerciale au Client pour la réparation ou le remplacement de Matériels non-couverts par cet Accord.

## **7. Obligations des Parties**

### **7.1 Obligations du Client**

Le Client doit :

- Conserver et tenir à jour la liste des sites, des numéros de série et du nombre de Matériels fournis par InfoVista dans le cadre d'un contrat de licence ou des conditions générales de licence d'InfoVista.
- Coopérer avec les ingénieurs des services de maintenance d'InfoVista lors du diagnostic effectué sur le Matériel.
- Fournir à InfoVista toutes les informations et les accès nécessaires à l'exécution des Services de Support
- Installer les Matériels conformément à la documentation
- Faire des sauvegardes hebdomadaires des configurations et des données
- Réinstaller sa configuration sur le Matériel de remplacement

### **7.2 Obligations d'InfoVista**

InfoVista doit :

- Faire ses meilleurs efforts afin que les Services de Support fournis soient de bonne qualité et effectués par du personnel dûment qualifié et formé.

## **8. Limitation de Responsabilité**

AUCUNE DES DEUX PARTIES NE POURRA ETRE TENUE RESPONSABLE VIS-A-VIS DE L'AUTRE PARTIE OU D'UN TIERS DE TOUT DOMMAGE INDIRECT OU IMPREVISIBLE. DE MEME, LA RESPONSABILITE DES DEUX PARTIES NE POURRA ETRE ENGAGEE AU TITRE DU PRESENT ACCORD EN CAS DE PREJUDICE COMMERCIAL OU FINANCIER, MANQUE A GAGNER, PERTE DE DONNEES, PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES OU ATTEINTE A LA REPUTATION DE L'ENTREPRISE DECOULANT DE L'EXECUTION DU PRESENT ACCORD.

EN CAS DE MANQUEMENT D'INFOVISTA A L'UNE DES OBLIGATIONS MENTIONNEES DANS LES CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE, INFOVISTA POURRA, A SA SEULE DISCRETION, SOIT ACCOMPLIR A NOUVEAU LA PRESTATION NON CONFORME A CETTE OBLIGATION, SOIT REMBOURSER AU CLIENT UNE PARTIE APPROPRIEE DE LA REDEVANCE DEJA REGLEE.

AU CAS OU LA RESPONSABILITE D'INFOVISTA SERAIT MISE EN CAUSE AU TITRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE, CELLE-CI NE POURRA EXCEDER, TOUTES CAUSES CONFONDUES, UN MONTANT EGAL A LA REDEVANCE ANNUELLE DE MAINTENANCE, TAXES COMPRISES, PAYEE PAR LE CLIENT A INFOVISTA POUR L'ANNEE AU COURS DE LAQUELLE LA RESPONSABILITE D'INFOVISTA EST ENGAGEE.

## **9. Informations Confidentielles**

**9.1 Obligation de confidentialité** Dans le cadre du présent Accord, chaque partie pourra se voir communiquer des Informations confidentielles (telles que définies ci-dessous) par l'autre partie. Chaque partie s'engage à garder strictement confidentielles les informations qui auront été portées à sa connaissance dans ce contexte et s'engage à protéger les Informations confidentielles qui lui ont été communiquées en prenant le même niveau de précautions que celui pris pour protéger ses propres Informations confidentielles, et au minimum des précautions suffisantes, de manière à empêcher la diffusion ou publication non autorisée de ces Informations. Les deux parties s'engagent à ne communiquer ces Informations Confidentielles qu'à leurs salariés ou agents qui doivent en avoir connaissance pour remplir les obligations mentionnées dans le présent Accord. Si l'une des parties souhaite utiliser ces Informations confidentielles dans un but autre que celui d'exécuter les obligations prévues dans cet Accord, elle devra préalablement obtenir le consentement écrit de l'autre partie. Toutes les Informations Confidentielles restent la propriété de la partie qui les communique et chaque partie s'engage à retourner ou détruire tout élément matériel contenant lesdites Informations Confidentielles à la demande de l'autre partie.

**9.2 Identification des Informations confidentielles** Dans le cadre du présent Accord, l'expression "Informations confidentielles" désigne toute information communiquée dans le cadre du présent Accord de maintenance et pouvant être identifiée comme confidentielle, comme appartenant à une des deux parties ou encore reçue dans des circonstances dont on peut raisonnablement déduire une obligation de confidentialité. Ces Informations incluent notamment les droits de propriété intellectuelle, les secrets commerciaux et autres données commerciales telles que des informations sur la recherche et le développement, logiciels non encore commercialisés, programmes en code source, nouveaux produits, opportunités commerciales, projets de ventes et de marketing et informations personnelles et financières. Ces Informations restent confidentielles même si elles sont communiquées à un nombre limité de personnes ou d'entités ou si elles émanent en partie d'un des contractants et en partie d'un tiers à l'Accord.

**9.3 Exclusions** Sont exclues des obligations de confidentialité et de protection prévues dans le présent article toutes les informations qui (a) sont connues de manière légitime par l'une des parties avant de lui être communiquées par l'autre partie ; ou (b) sont entrées dans le domaine public sans violer le présent Accord ; ou (c) sont communiquées de manière légitime à l'une des parties par un tiers non soumis à une obligation de confidentialité envers l'autre partie ; ou (d) résultent de travaux indépendants ; ou (e) dont la communication est requise par la loi, une décision de justice ou la réglementation des autorités boursières, sous réserve que la partie ayant l'intention de diffuser l'Information confidentielle dans ce contexte en informe l'autre partie le plus tôt possible pour permettre à celle-ci de prendre les mesures qui s'imposent pour limiter sa diffusion.

**9.4** Les dispositions de cet article resteront applicables après l'expiration ou la résiliation du présent Accord. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du présent Accord, ainsi que pendant les cinq (5) années suivant son expiration.

## **10. Dispositions Générales**

**Nullité.** Si l'une quelconque des dispositions du présent Accord est frappée de nullité, les autres dispositions n'en conserveront pas moins leur force obligatoire et le présent Accord pourra faire l'objet d'une exécution partielle en attendant que les parties conviennent d'une nouvelle disposition valable traduisant leur intention.

**Indivisibilité de l'Accord.** Sauf disposition contraire, les présentes conditions générales et ses Annexes expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les deux parties. Ils prévalent sur toute disposition ou accord antérieur ainsi que sur toute communication entre les parties se rapportant à l'objet de l'Accord. Toute modification apportée à ces conditions générales doit faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux parties.

**Renonciation.** Le fait que l'une des deux parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent Accord, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause

**Transfert.** Le présent Accord ne pourra en aucun cas être cédé ou transféré par le Client sauf accord écrit contraire des parties.

**Délai de prescription.** Hormis le cas où la loi locale impose un délai plus long, aucune action, quelle qu'en soit la forme, relative aux Conditions Générales, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des parties plus de deux (2) ans après la survenance de l'évènement en constituant le fondement.

**Loi Applicable et Jurisdiction Compétente.** La loi applicable et la juridiction compétente est celle du pays dans lequel se trouve la société InfoVista qui a fourni le Matériel.

**Annexe 1 Formulaire RMA**



## Return Material Autorization

### Customer Information

Customer: \_\_\_\_\_  
 Contact: \_\_\_\_\_  
 Address: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Zip Code: \_\_\_\_\_  
 City: \_\_\_\_\_  
 Country: \_\_\_\_\_  
 Phone: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_

### Delivery Address

Société : **INFOVISTA**  
 A l'attention de : See Annex2  
 Adresse : See Annex2  
 \_\_\_\_\_  
 Code Postal : See Annex 2  
 Ville : See Annex 2  
 Téléphone : See Annex 2  
 Fax: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Filled in by Infovista

Creation date: \_\_\_\_\_  
 RMA Number: \_\_\_\_\_

***Form to be stucked  
outside the box***

### Problem description (Fields filled in by Infovista)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Item	Réf.	Désignation	Qty

Comments: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Annexe 2 - Centres de Maintenance InfoVista

### EMEA

Ce Centre de Maintenance couvre les régions : Europe, Moyen Orient et Afrique

Site	France, Les Ulis
Services en ligne	<a href="http://www.fovista.com">www.fovista.com</a>
Numéro du Centre	+ 33 1 64 86 79 11
Numéro de l'accueil	+ 33 1 64 86 79 00
Numéro de fax	+ 33 1 64 86 79 79
Adresse email	<a href="mailto:support@fovista.com">support@fovista.com</a>
Heures d'ouverture	8:00 am to 7:00pm Central European Time du lundi au vendredi sauf jours fériés
Adresse postale	InfoVista S.A. 6, rue de la Terre de Feu 91952 Courtaboeuf, France

### AMERIQUES

Ce Centre de Maintenance couvre les régions : Amériques du nord, Amériques Centrales, Amériques du Sud et Caraïbes

Site	Unites States, Herndon
Services en ligne	<a href="http://www.fovista.com">www.fovista.com</a>
Numéro du centre	1 703-435-5571
Numéro de l'accueil	1 703-435-2435
Numéro de fax	1 703-435-5122
Adresse email	<a href="mailto:support@fovista.com">support@fovista.com</a>
Heures d'ouverture	9:00 am to 8:00 pm Eastern Standard Time, du lundi au vendredi sauf jours fériés
Adresse postale	InfoVista Corporation 12950 Worldgate Drive, Suite 250 Herndon, VA 20170 ,USA

### ASIE

Ce centre de Maintenance couvre les régions : Asie et Pacifique (\*)

Site	Singapore
Services en ligne	<a href="http://www.fovista.com">www.fovista.com</a>
Numéro du centre	+ 65 6243 3763
Numéro de l'accueil	+ 65 6449 7641
Numéro de fax	+ 65 6449 3054
Adresse email	<a href="mailto:support@fovista.com">support@fovista.com</a>
Heures d'ouverture	09:00 am to 6:00pm (Singapore Time), du lundi au vendredi sauf jours fériés
Address postale	750C Chai Chee Road, Unit#03-16/17, Technopark, Singapore 469003

(\*) Il peut être demandé au Client de contacter le Centre de Maintenance situé en Australie.

### Annexe 3 - Résumé de la Procédure

#### 1. Service de Maintenance Standard

<b>Étape</b>	<b>Description</b>	<b>Responsable</b>
1	Détecter les problèmes de Matériel	InfoVista
2	Confirmer les problèmes Matériels	InfoVista
3	Envoi du Formulaire RMA	InfoVista
4	Envoi des Matériels au centre de Support	Client
5	Réparation ou remplacement du Matériel	InfoVista
6	Envoi du Matériel en état de marche au Client	InfoVista

#### 2. Service de Maintenance Premium

<b>Étape</b>	<b>Description</b>	<b>responsable</b>
1	Détecter les problèmes de Matériel	InfoVista
2	Confirmer les problèmes Matériels	InfoVista
3	Envoi du Formulaire RMA	InfoVista
4	Envoi du Matériel de remplacement au Client	InfoVista
5	Envoi du Matériel défectueux au Centre de Support InfoVista	Client