



NUMEROS D'ACCESS :

## CONTRAT DE SUPPORT PIXEL TECH ET DE MISE A JOUR CALDERA

**Le contrat de mise à jour s'applique sur la version actuelle de Caldera.  
Ce contrat comprend l'assistance téléphonique à distance par Pixel Tech et les mises à jour du logiciel.**

Les numéros d'accès sont à rappeler impérativement lors de tout contact téléphonique, correspondance, Email...En cas de modification ultérieure, veuillez nous le signaler au plus tôt. Il est nécessaire d'avoir une connexion internet et nous laisser l'accès à votre Pc (via TeamViewer ou autre). Dans le cas contraire, la résolution pourrait être en mode dégradée, voire impossible.

Après lecture, renvoyez un exemplaire signé à PIXEL TECH pour les archives.

Ce contrat est personnel et non cessible.

**1. PIXEL TECH** intervient et vous porte assistance de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h 30 en fonction des contraintes particulières de PIXEL TECH et hors jours fériés, pendant la durée du contrat (cf. annexe).

Sur appel téléphonique au :

04 75 69 00 40

Par internet :

[support@pixeltech.fr](mailto:support@pixeltech.fr)

Au vu des éléments qui lui seront communiqués, le service Hotline fournira les informations et les procédures nécessaires pour résoudre l'incident ou pour permettre la reprise de l'exploitation du Logiciel Caldera.

En cas de force majeure ou cas fortuits, habituellement reconnus par la jurisprudence française, ou dans les situations ou événements suivants : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, blocage des ordinateurs et tous autres cas indépendants de la volonté des parties, un retard dans l'exécution normale d'intervention pourra se produire.

PIXEL TECH s'engage à faire son possible pour remédier à une quelconque défaillance de fonctionnement du logiciel et ce, uniquement sur le matériel et le site figurant sur l'annexe.

Dès la constatation d'un défaut ou d'une déficience du Logiciel, l'utilisateur avertira PIXEL TECH aussitôt que possible en spécifiant le type de défaut ou de difficultés rencontrés. Lorsqu'un problème de maintenance ne peut être dépanné par téléphone, le client fera parvenir à PIXEL TECH un support magnétique contenant les fichiers de données mettant en évidence un fonctionnement défectueux, ainsi qu'une note écrite précisant la date, l'heure et la description détaillée des défaillances constatées et la répétition des erreurs.

Dans un délai raisonnable, PIXEL TECH fournira une analyse du problème rencontré.

**2. PIXEL TECH** s'engage à considérer comme confidentiels tous les documents qui lui seraient confiés ainsi que les états et documents résultant de leur traitement. Ces documents ne pourront être communiqués à des personnes étrangères à PIXEL TECH sans l'accord écrit du Client.

Le Client s'engage à considérer comme confidentielles aux conditions de l'accord de licence, toutes les informations appartenant à PIXEL TECH dont il pourrait avoir connaissance.



## NUMEROS D'ACCESS :

### 3. **PIXEL TECH** sera dégagé de ses obligations de support, notamment :

- en cas de changement d'ordinateur ou de périphérique,
- lorsque tout ou une partie du matériel n'est pas maintenu en parfait état de fonctionnement,
- lorsque l'accès au système est ouvert à d'autres personnes que les agents du Client ou ceux de PIXEL TECH,
- lorsque le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles envers PIXEL TECH ou n'utilise pas le Logiciel conformément à la documentation utilisateur,
- lorsque des programmes non qualifiés par PIXEL TECH ont accès aux fichiers utilisés par le Logiciel,
- lorsque les problèmes rencontrés sont dus à une utilisation, sur le matériel, d'autres logiciels
- lorsque le Client refuse d'accepter une nouvelle version.

**4. Ne font pas partie de la prestation de support :** les manuels d'utilisation supplémentaires, les formations complémentaires à l'utilisation des Logiciels dispensées chez le Client ou chez PIXEL TECH, les interventions pour la remise en état des fichiers du Client par suite d'erreur de manipulation ou d'absence de sauvegarde régulière, la réinstallation du système en cas de changement d'ordinateur ou de panne matérielle chez le client. Il est précisé que PIXEL TECH ne pourra être tenu responsable s'il est conduit, dans ce cas, à détruire partiellement ou totalement des informations du Client pour la remise en fonctionnement du Logiciel et la réalisation d'adjonctions spécifiques au Client, non prévues au manuel utilisateur.

Ce contrat de support et de maintenance est un complément et n'entend pas remplacer la formation adéquate de l'opérateur

**5. Sauvegarde.** Il incombe au Client de maintenir des sauvegardes appropriées de toutes les données et informations de configuration stockées ou traitées sur les systèmes informatiques exécutant le Logiciel. Dans la mesure du possible, Pixel Tech s'efforcera d'éviter de supprimer ou de réinitialiser les informations des systèmes informatiques associés à l'exécution du Logiciel, mais il est possible que cette action soit nécessaire afin de pouvoir diagnostiquer ou résoudre un problème d'assistance. Dans ce cas, la restauration des données ou des informations de configuration à partir de ses sauvegardes incombe au Client.

**6. Mise à jour.** Le Client a le droit de recevoir des Mises à jour, conformément aux conditions du présent Contrat, qu'il doit intégrer dès que possible. A défaut, le Client reconnaît que le non-respect de la Mise à jour peut rendre les Mises à jour et Correctifs ultérieurs inutilisables.

**7 Mise à jour des versions actuelles uniquement.** Les Mises à jour, Correctifs et corrections de bogues ne sont effectifs que sur la dernière version du Logiciel. Pour écarter le moindre doute, la dernière version du Logiciel désigne une version du Logiciel qui a été mise à jour à l'aide de toutes les Mises à jour et tous les Correctifs les plus récents, publiés ou mis à disposition pour cette version du Logiciel. Si le Client n'a pas incorporé au Logiciel toutes les Mises à jour, les Correctifs et les corrections de bogues disponibles, les Correctifs, les Mises à jour ou corrections de bogues publiés par la suite peuvent ne pas être efficaces ou utilisables avec ce Logiciel.



## NUMEROS D'ACCESS :

**8. Le Client** reconnaît que Pixel Tech ne peut garantir que chaque question, problème, élément ou Erreur signalé par le Client peut être ou sera résolu.

**9. Assistance à distance.** Afin de fournir une assistance efficace, Pixel Tech peut nécessiter l'accès distant au Logiciel du Client, par le biais des outils d'assistance approuvés par Pixel Tech. Le client reconnaît que :

- Un tel accès à distance requiert une connexion Internet stable du (des) système(s) exécutant le Logiciel, et que tout pare-feu (ou système(s) similaire(s)) doit être configuré pour autoriser le(s) protocole(s) réseau requis par les outils d'assistance approuvés par Pixel Tech.
- Toute session d'assistance à distance nécessite l'approbation du Client.
- Lorsque l'accès à distance demandé par Pixel Tech n'est pas disponible, les temps de réponse ou de résolution applicables aux problèmes seront annulés. De plus, Pixel Tech se réserve le droit de clore une demande d'assistance sans résolution. Si le Client demande, et que Pixel Tech accepte, de poursuivre l'étude du problème sans avoir recours à l'accès distant, le Client paiera Pixel Tech pour tous les travaux effectués en fonction des frais de temps de travail et de matériaux alors en vigueur

## 10. Durée et résiliation

**Durée :** Pixel Tech fournira les services d'assistance et de mise à jour décrits dans le présent Contrat uniquement pendant la période définie et sous réserve du paiement du contrat.

**Tacite reconduction du Contrat :**

Un devis vous sera adressé environ 60 jours avant l'expiration de la Période d'assistance/MAJ en cours. Sans désaccord de votre part, ce contrat sera automatiquement reconduit et vous recevrez la facture s'y rapportant.

**Résiliation :** L'une ou l'autre des parties peut résilier le présent Contrat si l'autre partie enfreint matériellement ses obligations en vertu des présentes et ne parvient pas à y remédier dans les trente (30) jours suivant la notification écrite de la partie non défaillante.