



NUMEROS D'ACCESS :
NUMEROS DE DONGLE :

CONTRAT DE SUPPORT ANNUEL CALDERA

**Ce contrat de support s'applique jusqu'à 3 versions antérieures de la version actuelle de Caldera.
Ce contrat comprend l'assistance téléphonique à distance, il ne comprend pas les mises à jour du logiciel.**

Les numéros d'accès ou de dongle sont à rappeler impérativement lors de tout contact téléphonique, correspondance, Email.... Il est nécessaire d'avoir une connexion internet et nous laisser l'accès à votre Pc (via TeamViewer ou autre).

En cas de modification ultérieure, veuillez nous le signaler au plus tôt

[Après lecture, renvoyez un exemplaire signé à PIXEL TECH pour les archives.](#)

La maintenance annuelle est personnelle 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 de la maintenance (cf. annexe).

Sur appel téléphonique au :

04 75 69 00 40

Par fax au :

04 75 69 00 48

Par internet :

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.

**NUMEROS D'ACCESS :
NUMEROS DE DONGLE :**

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.

3. PIXEL TECH sera dégagé de ses obligations de maintenance, 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 maintenance : 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.

5. Durée et résiliation

Durée : Pixel Tech fournira les services d'assistance décrits dans le présent Contrat uniquement pendant la période définie.

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.