

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 accéder aux services de maintenance de matériels informatiques que s'il est détenteur d'un contrat de maintenance valide. Les services de maintenance pour le logiciel Infovista installé sur le matériel informatique sont fournis dans les conditions décrites aux conditions générales de support logiciel d'Infovista.

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

« **Sondes** » : désignent les matériels informatiques dédiés sur lesquels un logiciel Infovista a été préinstallé.

« **Accessoires** » : Matériel autres que les Sondes

« **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.

3. Description des Services

Le contrat de Maintenance des Sondes, sous réserve du paiement à jour du prix, donne accès aux services de Maintenance des Matériel Standards et aux services de Maintenance logicielle dans les conditions décrites aux Conditions Générales de Support d'Infovista. Sur option, le Client peut souscrire des services de Maintenance des Matériels de niveau Premium.

Le Client peut en outre souscrire une Maintenance Standard sur les Accessoires (la Maintenance Premium n'est pas disponible sur les Accessoires). A défaut de souscription ou de paiement desdits Services, seule la garantie constructeur sera applicable (le Client devra contacter directement le support constructeur).

3.1 Service de Maintenance des Matériels 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 de remplacement ayant les mêmes fonctionnalités ou des fonctionnalités équivalentes.

3.2 Service de Maintenance des Matériels 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 mettre à la disposition d'Infovista le Matériel défectueux, emballé de la manière décrite à l'article 5.3.1 du présent contrat, dans les dix (10) Jours suivant la réception du Matériel de remplacement afin qu'Infovista fasse procéder à l'enlèvement de la marchandise par un transporteur. Dans le cas où le Matériel défectueux ne serait pas mis à la disposition d'Infovista 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 se réserve le droit de ne pas renouveler les contrats de maintenance pour tout Matériel de plus de cinq (5) ans. Dans ce cas de figure, Infovista s'engage à proposer au Client une offre commerciale de remplacement du 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 quel que 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 dans le cadre de la maintenance Standard ou celui fourni par Infovista dans le cadre de la maintenance Premium 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 et de la Garantie, 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.

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 sticked
 outside the box***

Problem description (Fields filled in by Infovista)

Item	Réf.	Désignation	Qty

Comments: _____

Annexe 2 - Centres de Maintenance Infovista

EMEA

Pour les produits Network Performance Management ce Centre de Maintenance couvre les régions :
Europe, Moyen Orient et Afrique

Site	France, Les Ulis
Services en ligne	www.Infovista.com
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	support@Infovista.com
Heures d'ouverture	8:00 am to 7:00pm Central European Time du lundi au vendredi sauf jours fériés
Adresse postale	Infovista SAS 23 Avenue Carnot 91300 MASSY, France

Pour les produits Application Performance Management (produits 5View) :

Numéro du Centre : + 33 2.47.74.74.14,
Adresse e-mail : support.5view@Infovista.com

AMERIQUES

Pour les produits Network Performance Management ce Centre de Maintenance couvre les régions :
Amériques du nord, Amériques Centrales, Amériques du Sud et Caraïbes

Site	Unites States, Herndon
Services en ligne	www.Infovista.com
Numéro du centre	1 703-435-5571
Numéro de l'accueil	1 703-435-2435
Numéro de fax	1 703-435-5122
Adresse email	support@Infovista.com
Heures d'ouverture	9:00 am to 8:00 pm Eastern Standard Time, du lundi au vendredi sauf jours fériés
Adresse postale	Infovista Corporation 20405 Exchange St #301, Ashburn, VA 20147, États- Unis ,USA

Pour les produits Application Performance Management (produits 5View) :

Numéro du Centre : + 33 2.47.74.74.14,
Adresse e-mail : support.5view@Infovista.com

ASIE

Pour les produits Network Performance Management ce centre de Maintenance couvre les régions : Asie et Pacifique (*)

Site	Singapore
Services en ligne	www.Infovista.com
Numéro du centre	+ 65 6243 3763
Numéro de l'accueil	+ 65 6449 7641
Numéro de fax	+ 65 6449 3054
Adresse email	support@Infovista.com
Heures d'ouverture	09:00 am to 6:00pm (Singapore Time), du lundi au vendredi sauf jours fériés
Address postale	300 Tampines Ave 5, level 09-02, Singapore 529653 Singapore 469003

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

Pour les produits Application Performance Management (produits 5View) :

Numéro du Centre : + 33 2.47.74.74.14,

Adresse e-mail : support.5view@Infovista.com

Annexe 3 - Résumé de la Procédure

1. Service de Maintenance Standard

Etape	Description	Responsable
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

Etape	Description	responsable
--------------	--------------------	--------------------

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