

Conditions Générales de Maintenance (CGM) - Freelance Informatique

Pierre LEFEVRE

Janvier 2024

1 Objet de la Maintenance

Les présentes Conditions Générales de Maintenance (CGM) ont pour objet de définir les modalités et les conditions de la maintenance des services fournis par le Prestataire au Client. La maintenance concerne tous les aspects techniques et opérationnels liés aux services délivrés par le Prestataire.

2 Nature de la Maintenance

La maintenance comprend, sans s'y limiter :

- La résolution des bugs et des problèmes techniques liés aux services.
- Les mises à jour régulières pour assurer la compatibilité avec les nouvelles versions de logiciels ou de plateformes.
- Le support technique pour répondre aux questions et préoccupations du Client.
- La surveillance et l'optimisation des performances des services.

3 Durée de la Maintenance

La période de maintenance est définie dans le contrat entre le Prestataire et le Client. Elle peut varier en fonction des besoins spécifiques des services.

4 Modalités de la Maintenance

4.1 Demande de Maintenance

Le Client peut soumettre une demande de maintenance en notifiant le Prestataire par écrit, en détaillant le problème ou la requête.

4.2 Réponse du Prestataire

Le Prestataire s'engage à examiner la demande de maintenance dans les meilleurs délais et à fournir une réponse au Client. La réponse peut inclure une estimation du temps nécessaire pour résoudre le problème ou effectuer la maintenance demandée.

4.3 Interventions Planifiées

Dans le cadre de la maintenance préventive, le Prestataire peut planifier des interventions régulières pour garantir le bon fonctionnement des services.

5 Tarification de la Maintenance

Les tarifs de maintenance sont spécifiés dans le contrat entre le Prestataire et le Client. Les frais de maintenance peuvent être forfaitaires ou basés sur un modèle d'heures travaillées, selon les termes convenus.

6 Paiement de la Maintenance

Les modalités de paiement de la maintenance sont définies dans le contrat. Le paiement peut être effectué selon un calendrier déterminé ou en fonction des interventions spécifiques réalisées.

7 Responsabilités du Client

Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires pour la réalisation efficace de la maintenance. Le Client doit collaborer activement avec le Prestataire pour résoudre les problèmes et effectuer les mises à jour nécessaires.

8 Exclusions de la Maintenance

La maintenance ne couvre pas les dommages ou les problèmes résultant de :

- L'utilisation incorrecte ou abusive des services par le Client.
- Les modifications apportées aux services par le Client ou par des tiers sans l'autorisation du Prestataire.
- Les circonstances indépendantes de la volonté du Prestataire, telles que des pannes de matériel ou de logiciel, des problèmes de réseau, ou des actes de force majeure.

9 Limitation de Responsabilité

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des pertes de données, des dommages indirects, ou de toute autre perte subie par le Client dans le cadre de la maintenance. La responsabilité totale du Prestataire envers le Client, quelle que soit la cause de l'action, ne dépassera en aucun cas le montant total payé par le Client pour les services de maintenance.

10 Litiges

En cas de litige, les parties s'engagent à chercher d'abord une résolution à l'amiable. Si un accord ne peut être trouvé, tout litige sera soumis à la juridiction compétente conformément à la législation en vigueur.