

Protocol SA
Rue de Sébeillon 9b
CH - 1004 Lausanne
Tél. : +41(0)21-623 77 77
Fax : +41(0)21-623 77 78
info@protocol.ch
vente@protocol.ch
www.protocol.ch



Maintenance et service

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Version 04/2009

Sommaire

Tarifs horaires	3
Nos contrats de service en un clin d'œil	4
Description et tarifs des contrats de service	5
Conditions générales de maintenance et de service	7
Contrat pour tarifs avec paiement anticipé	9
Contrat pour modules de service optionnels	10
Contrat de garantie de délai d'intervention	11

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Tarifs horaires

<u>Sauf conditions spéciales</u>	Fr./heure
Intervention sur site standard	Fr. 180.-
Intervention sur site pour configuration réseau et serveurs	Fr. 240.-
Travaux en atelier	Fr. 140.-
Temps de déplacement hors région lausannoise (+ CHF 1.-- par km)	Fr. 90.-
Déplacement région lausannoise (forfait)	Fr. 50.-
Travaux administratifs	Fr. 90.-

<u>Avec paiement anticipé</u>	Pour l'achat d'un abonnement de Fr. :			
	a) 5'000.-	b) 10'000.-	c) 20'000.-	d) 30'000.-
Prestations	vous bénéficiez des tarifs horaires suivants :			
Intervention sur site	160.-	140.-	130.-	120.-
Réseau et configuration réseau	210.-	190.-	175.-	160.-
Travaux en atelier	120.-	110.-	100.-	90.-
Temps de déplacement hors région lausannoise (+ 1.- par km)	80.-	70.-	65.-	60.-
Déplacement région lausannoise	50.-	50.-	50.-	50.-
Travaux administratifs	80.-	70.-	65.-	60.-

Conditions pour abonnement avec paiement anticipé:

- L'abonnement choisi est **payable d'avance**.
- Aucune intervention aux tarifs ci-dessus ne sera effectuée avant règlement.
- Après émission de l'abonnement, chaque intervention fait l'objet d'un décompte avec solde.
- Le solde de la somme avancée reste **propriété du client** jusqu'à son utilisation ; il peut être remboursé sur demande de ce dernier.
- L'utilisation de l'abonnement n'est pas limitée dans le temps

Majoration des tarifs pour interventions nuit, week-end, jours fériés:

En semaine de 6h à 8h et de 18h à 22h	+ 20%
Samedi	+ 50%
Dimanche, jours fériés et nuit (de 22h à 6h)	+ 100%

Service technique :
 Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
 lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
 lu+me+ve 9h-11h
 support@protocol.ch

Protocol Aigle :
 Av. de la Gare 7
 CH - 1860 Aigle
 Tél.: +41(0)24-466 76 26
 Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
 3851-C Charter Park Drive
 USA - San Jose, CA 95136
 Tél.: +1(408)448-20 07
 Fax: +1(408)448-37 00

Nos contrats de service en un clin d'œil

Modules de services

Nr.	Modules de service	Coût	Brève description
1a)	<i>Maintenance</i>	Selon taille du parc	- Maintenance pièces et main-d'oeuvre
1b)	<i>Télé-maintenance</i>	50.-/mois-élément	- Intervention à distance
1c)	<i>Forfait Pro-actif</i>	80.-/mois-élément	- Monitoring actif d'éléments choisis - Contrôle sauvegardes
1d)	<i>Service de piquet</i>	Voir page 5	- Hotline et service technique nuit, week-end et jours fériés

Abonnements garantie de délai d'intervention

Nr.	Abonnements de maintenance	Prix Abonnement mensuel	Hot-Line gratuite (lu au ven)	Interv. prochain jour ouvrable	Interv. dans les 4 heures	Interv. dans l'heure
2a)	<i>Bronze</i>	95.-	•	•		
2b)	<i>Or</i>	175.-	•		•	
2c)	<i>Platine</i>	420.-	•			•

Remarques

- Préalablement à un engagement de maintenance, nous exécuterons un audit de votre parc informatique pour un montant forfaitaire de Fr. 200.- (+ déplacement) dans le but d'établir un dossier technique.
- Pour le module de télémaintenance, nous serons appelés à configurer un accès distant chez vous, si ce n'est pas déjà disponible.
- La télémaintenance sur certains éléments nécessite leur enclenchement et un accès garanti.
- Notre grille tarifaire standard ainsi que nos conditions générales de maintenance et de service font parties intégrantes de ce descriptif.

Service technique :
 Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
 lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
 lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
 Av. de la Gare 7
 CH - 1860 Aigle
 Tél.: +41(0)24-466 76 26
 Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
 3851-C Charter Park Drive
 USA - San Jose, CA 95136
 Tél.: +1(408)448-20 07
 Fax: +1(408)448-37 00

Description et tarifs des contrats de service

Modules de service :

Nous vous proposons les modules de service optionnels ci dessous auxquels vous pouvez souscrire en complément d'une garantie de délai d'intervention ou indépendamment.

1a) Module *Maintenance*, maintenance sur site pièces et main-d'oeuvre

- Taux annuel (entre 18 et 25%) en fonction du type et de l'ancienneté du matériel à maintenir. Une liste détaillée est établie avant le début du contrat et est réactualisée lors de chaque changement significatif ou au moins chaque année.
- En cas de panne, le temps de réaction est de 4h
- Le contrat de maintenance inclut :
 - le diagnostic à distance en cas de panne ou dysfonctionnement du matériel - descriptif sous module 1b)
 - les réparations hardware, pièces et main-d'oeuvre
 - la réinstallation des logiciels et reconfiguration des postes

1b) Module *Télmaintenance*, diagnostic à distance des éléments choisis

- montant unique d'abonnement mensuel de : Fr. 50.-/élément
- en cas de panne, nous intervenons à distance sur les éléments choisis (l'accès doit être garanti par le bénéficiaire), pendant les heures de bureau et les jours ouvrables
- la télémaintenance peut permettre de poser un diagnostic sur le problème encouru et de le résoudre à distance, évitant ainsi une intervention sur site plus coûteuse.

1c) Module *Forfait Pro-Actif*, monitoring proactif et préventif, exécuté sur les éléments choisis

- montant forfaitaire de : dès Fr. 80.-/mois/élément
- nous monitorons à distance et à la fréquence que vous aurez choisie (mensuelle ou hebdomadaire) les éléments choisis (l'accès doit être garanti par le bénéficiaire), pendant les heures de bureau et les jours ouvrables.
- cette maintenance préventive peut permettre de détecter des situations anormales ou des détériorations et d'anticiper des problèmes plus importants. Nous surveillons les paramètres suivants :
 - le bon déroulement des sauvegardes de données selon la procédure mise en place (option pour contrôle journalier)
 - la mise à jour de l'antivirus
 - implantation des mises à jour critiques
 - les performances de l'élément (charge et température de l'unité centrale ou CPU, mémoire et espace disque)

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

1d) Module *Service de piquet*, hotline et service technique en-dehors de nos horaires

- montant de base : à déterminer selon vos horaires
- nous mettons à votre disposition une hotline technique en-dehors des heures de bureau usuels (jours ouvrables matin/soir, jours fériés et week-end) accessible selon vos horaires
- Intervention sur site dans les 2 heures (selon tarifs horaires en page 3)

Abonnement « garantie de délai d'intervention » :

2a) Abonnement **Bronze**, maintenance sur appel (on-call), intervention « jour d'après »

- Montant unique d'abonnement mensuel de : Fr. 95.- par site
- Accès gratuit à notre Hot-Line : 021 623 77 91, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- **Intervention sur site le prochain jour ouvrable** aux conditions tarifaires standards de Protocol SA.

2b) Abonnement **Or**, maintenance sur appel (on-call), intervention dans les 4 heures pendant les jours ouvrables et les heures de service

- Montant unique d'abonnement mensuel de : Fr. 175.- par site
- Accès gratuit à notre Hot-Line : 021 623 77 91, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- **Intervention sur site dans les 4 heures**, pendant les jours ouvrables et les heures de service, aux conditions tarifaires standards de Protocol SA.

2c) Abonnement **Platine**, maintenance sur appel (on-call), intervention dans l'heure, pendant les jours ouvrables et les heures de service

- Montant unique d'abonnement mensuel de : Fr. 420.- par site
- Accès gratuit à notre Hot-Line : 021 623 77 91, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- **Intervention sur site dans l'heure** (temps de déplacement en sus) pendant les jours ouvrables et les heures de service, aux conditions tarifaires standards de Protocol SA.

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Conditions générales de maintenance et de service

Article 1 Objet du contrat

Les présentes conditions ont pour but de régler les relations entre Protocol SA et le Bénéficiaire. Elles s'appliquent, sauf convention écrite contraire entre les parties, au contrat de maintenance et de service signé par le Bénéficiaire.

Article 2 Définitions des prestations

Les prestations applicables au Bénéficiaire sont définies dans le descriptif des contrats de maintenance et de service ainsi que dans les contrats de maintenance et de service dûment signés par le Bénéficiaire ; elles sont confirmées par Protocol SA par fax, e-mail ou courrier.

Article 3 Obligations du Protocol SA

Protocol SA s'engage à mettre en oeuvre les moyens humains, logistiques et techniques nécessaires à la mise en oeuvre des abonnements de maintenance et des modules de service. Ce présent article fait état d'une obligation de moyens et non de résultats.

Protocol SA s'engage à affecter à l'exécution de la présente mission du personnel qualifié et agissant selon les règles de l'art, en égard aux prestations effectuées. Il est rappelé que Protocol SA conserve seul l'entier pouvoir disciplinaire et directionnel sur son personnel.

Article 4 Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire doit assurer à Protocol SA les accès et documents nécessaires à l'exécution de ses prestations. En particulier, il donnera :

- L'accès aux locaux pendant les heures d'intervention.
- L'accès à distance aux éléments couverts par un module de Télémaintenance (2b).

Le Bénéficiaire signalera toute panne à Protocol SA dans les meilleurs délais.

Le Bénéficiaire consultera ou avertira Protocol SA préalablement à tout investissement significatif dans le cadre du présent contrat, notamment l'ajout de matériel ou de logiciel.

Le Bénéficiaire devra souscrire une maintenance auprès de l'éditeur des logiciels sensibles (ERP, PGI, comptabilité, etc. ...). Protocol SA ne fournit aucune prestation de maintenance liée à ces derniers.

Article 5 Responsabilités

1) Limites de responsabilité

Protocol SA ne sera pas tenu de fournir les prestations souscrites dans le cadre du présent contrat si l'origine de la panne est due à un matériel ou un logiciel non couvert par le présent contrat.

La responsabilité de Protocol SA est exclue dans les cas suivants :

- Les équipements déplacés de leur lieu d'installation d'origine ou réinstallés sans l'autorisation préalable Protocol SA.
- Le dysfonctionnement du système si d'autres applications logicielles ont été installées sur le matériel informatique sans consultation et accord préalable écrit de Protocol SA.
- Les pertes d'informations ou détérioration de fichiers ou programmes causés par une mauvaise manipulation ou une négligence du personnel utilisateur pouvant entraîner entre autre un dysfonctionnement partiel ou total.
- Non respect des normes d'installation matériel ou logiciel par le Bénéficiaire.
- Modification du système d'exploitation initial entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (ex: destruction ou modification des fichiers de configuration).
- Les mauvaises connexions de matériels périphériques entraînant un dysfonctionnement partiel ou total.
- Les problèmes extérieurs entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (panne d'électricité, panne de lignes de télécommunications, ...).
- Bugs ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total.
- L'utilisation de consommables non conformes aux spécifications des constructeurs.
- Restauration ou récupération de fichiers utilisateurs non sauvegardés.

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

2) Exclusion de responsabilité (force majeure)

La responsabilité de Protocol SA ne saurait être engagée pour des interruptions ou accidents causés par des grèves, actes de malveillance, dépravations volontaires, émeutes, incendies, inondations et à fortiori pour les cas de forces majeures. De même, Protocol SA ne saurait être tenu responsable s'il n'intervient pas en cas de force majeure.

3) Responsabilité de Protocol SA

La responsabilité de Protocol SA au titre du présent contrat, comme toute obligation de garantie qui pourrait en découler est strictement limitée à la réparation des dommages matériels dont il serait prouvé qu'ils ont été causés directement par des matériels ou les préposés de Protocol SA, et ce à l'exclusion de toutes prises en charge de dommages immatériels tels que notamment les pertes d'exploitation, préjudice commercial, charges complémentaires, etc ...

Article 6 Tarif de main d'oeuvre

Se reporter à notre grille tarifaire standard.

Article 7 Modalités d'exécution

Aucune intervention ne sera exécutée avant la date de signature des présents contrats et de leurs paiements. Cependant si tel était le cas un décompte de "crédits Protocol SA" pourra être effectué à posteriori pour toutes les interventions précédant la date de signature.

Article 8 Facturation

Les frais de déplacement lors des interventions sur site sont calculés selon notre grille tarifaire standard.

En cas de défaut de paiement, Protocol SA se réserve le droit de suspendre ses prestations sans formalité préalable.

Article 9 Assurances

Protocol SA déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle (indemnisation maximum de : 5'000'000.- CHF) auprès d'une compagnie d'assurance notoire pour tous les dommages matériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Article 10 Confidentialité

Protocol SA s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le Bénéficiaire ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Protocol SA déclare qu'il prendra toute mesure et mettra en place toute procédure de nature à préserver la confidentialité absolue des données du Bénéficiaire notamment, vis à vis des tiers. Protocol SA peut, à la demande du Bénéficiaire, signer une close de confidentialité et de non divulgation, garante du respect par ses préposés mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci dessus.

Article 11 Durée

Le contrat de maintenance ou/et de service est souscrit pour une durée de 12 mois dès sa signature et est renouvelé tacitement d'année en année. Après la première année, les parties peuvent résilier le contrat de maintenance ou de service en respectant un préavis de 2 mois pour la fin d'un mois. L'ensemble des communications relatives à cet article est effectué par écrit.

Article 12 Différends

Toute modification aux contrats doit se faire avec l'accord écrit des deux parties.

En cas de différends, les parties s'engagent à essayer de régler le conflit amicalement. En cas d'échec, le fort juridique est Lausanne.

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Lausanne janvier 2008

Contrat pour tarifs avec paiement anticipé

Choix de l'abonnement:

J'ai pris connaissance de vos conditions générales pour les abonnements avec paiement anticipé et je choisis la formule suivante :

a) 5'000.- b) 10'000.- c) 20'000.- d) 30'000.-

L'abonnement choisi est payable d'avance; aucune intervention ne sera effectuée avant son règlement.

Lieu et Date : _____

Société (timbre) _____

Protocol SA

Nom : _____

Signature : _____

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Contrat pour modules de service optionnels

J'ai pris connaissance de vos conditions pour les modules de service optionnels et je choisis les options suivantes :

TELEMAINTENANCE

Nombre d'éléments : _____ à fr. 50.-/mois/élément

FORFAIT PRO-ACTIF

Nombre d'éléments : _____

Fréquence souhaitée :

Mensuelle
80.-/ mois/élément

Hebdomadaire
240.-/mois/élément

OPTION PRO-ACTIF

Contrôle journalier de votre sauvegarde - 80.-/mois

SERVICE DE PIQUET

Choix des jours week-end/jours fériés : _____ à fr.

Choix des jours semaine : _____ à fr.

Le(s) module(s) choisi(s) est (sont) payable(s) d'avance pour 12 mois, soit la durée du contrat. Les montants ci-dessus s'entendent TVA comprise. aucune intervention ne sera effectuée avant leur règlement.

Lieu et Date : _____

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Société (timbre) _____

Protocol SA

Nom : _____

Signature : _____

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00

Contrat de garantie de délai d'intervention

Choix de l'abonnement :

J'ai pris connaissance de vos conditions pour les abonnements de garantie de délai d'intervention et je choisis la formule suivante :

BRONZE 95.- CHF / mois / site soit : 12 x 95.- = 1'140.- CHF/année

OU

OR 175.- CHF / mois / site soit: 12 x 175.- = 2'100.- CHF/année

OU

PLATINE 420.- CHF / mois / site soit: 12 x 420.- = 5'040.- CHF/année

Le(s) module(s) choisi(s) est (sont) payable(s) d'avance pour 12 mois, soit la durée du contrat. Les montants ci-dessus s'entendent TVA comprise. aucune intervention ne sera effectuée avant leur règlement.

Lieu et Date : _____

Société (timbre) _____

Protocol SA

Nom : _____

Signature : _____

Service technique :
Tél.: 0900 57 60 07 (3.-/min)
lu-ve 9h-12h30/13h30-17h

Tél.: +41(0)21-623 77 90
lu+me+ve 9h-11h

support@protocol.ch

Protocol Aigle :
Av. de la Gare 7
CH - 1860 Aigle
Tél.: +41(0)24-466 76 26
Fax: +41(0)24-466 76 28

Protocol USA :
3851-C Charter Park Drive
USA - San Jose, CA 95136
Tél.: +1(408)448-20 07
Fax: +1(408)448-37 00