

*Guide des
Contrats de
Maintenance
& d'Animation*



IMaGINANCE

Les avantages du Contrat de Maintenance & d'Animation

Le contrat d'animation de sites Internet/Extranet est une offre de services d'IMAGINANCE pour les entreprises, les établissements publics et les associations, dotés d'un ou plusieurs sites Internet/Extranet, mais ne possédant pas les ressources (personnes) nécessaires ou compétences, pour mettre à jour les informations de leur outil et l'animer.

Ce service personnalisé vous permettra de faire « vivre » votre site Internet/Extranet, de faire évoluer les fonctionnalités (intégrées ou non) et de résoudre des difficultés techniques.

Vous gagnerez en efficacité et en temps grâce aux réponses précises et aux interventions rapides qui vous seront apportées. Le contrat d'animation permet une réduction de vos coûts, et un recentrage sur votre métier et vos réflexions stratégiques.

De plus, l'accès direct à nos techniciens, par un simple appel téléphonique ou un mail, vous permet de contourner le schéma commercial classique le plus inadapté à ce type de demande.

Les champs d'intervention

Ces contrats recouvrent principalement des prestations dans les domaines suivants :



Actualisation ou enrichissement graphique de l'outil : modification, suppression, création, intégration d'images, de photos... ;



Actualisation ou enrichissement éditorial de l'outil : modification, suppression, création, intégration de textes dans les rubriques existantes... ;



Conseils pour l'évolution de votre outil : nouvelles fonctionnalités... ;



Modification de l'architecture générale de l'outil ;



Réalisation et intégration de nouveaux scripts (programmation).

Le fonctionnement

Vous souscrivez un volume d'heures de prestations - compte temps - à utiliser dans les 12 mois qui suivent la date de commande.

Vous pouvez nous solliciter durant les heures et jours ouvrés, du Lundi au Vendredi 10 h à 12 h et de 14 h à 17h pour une intervention technique sur votre site et pour apporter une solution adaptée à votre problématique.

Pour chaque demande, nous vous transmettons en retour un temps de réalisation approximatif et un délai sur lequel nous nous engageons, en respectant le type de contrat choisi.

Nous vous proposons ainsi **4 formules d'intervention** :

- **standard** : intervention dans les 15 jours ouvrés qui suivent la demande ;
- **rapido** : intervention dans les 10 jours ouvrés qui suivent la demande ;
- **express** : intervention dans les 5 jours ouvrés qui suivent la demande ;
- **optimum** : intervention dans les 72 heures ouvrés qui suivent la demande.

Les prestations concernées sont des prestations ne dépassant pas 4 heures de prestations consécutives. Ainsi, pour toute prestation nécessitant

plus de 4 heures de travail, nous vous proposerons soit un devis particulier n'entrant pas dans le cadre de ce contrat de maintenance et assistance, soit un planning différé.

A chaque intervention technique réalisée, nous décomptons le temps passé du volume d'heures restant de votre «compte temps». Les heures de prestations sont décomptées de votre volume restant par tranche minimum d'un 1/4 d'heure (arrondie au 1/4 d'heure supérieur). Si le volume d'heures restant ne nous permet plus de prendre en compte une nouvelle demande d'intervention, nous vous proposons de souscrire un nouveau contrat.

Attention : les interventions et demandes d'intervention sont réalisées uniquement par téléassistance.

Cependant, il vous est possible d'envisager une réunion de calage, permettant de vous accompagner dans la définition de vos besoins et/ou de planifier des besoins réguliers (mise à jour d'actualités, etc...). Ces réunions de calage sont facturées en sus, aux tarifs de 140.00 € HT pour 2 heures et 260.00 € HT pour 4 heures.

Elles sont gratuites pour les formules EXPRESS et OPTIMUM, dans la limite de 2 réunions de 2 heures ou d'1 réunion de 4 heures par mois.

Vous avez la possibilité de choisir plusieurs formules en même temps, de manière à pouvoir « jongler » avec vos impératifs de délai.

Standard

Intervention sous

15J

7 HEURES
Soit 1 jour
560.00 €
soit 80.00 €/hr

14 HEURES (+1 H offerte)
Soit 2 jours
1106.00 €
soit 79.00 €/hr

21 HEURES (+1 H offerte)
Soit 3 jours
1638.00 €
soit 78.00 €/hr

28 HEURES (+2 H offertes)
Soit 4 jours
2156.00 €
soit 77.00 €/hr

35 HEURES (+2 H offertes)
Soit 5 jours
2660.00 €
soit 76.00 €/hr

42 HEURES (+3 H offertes)
Soit 6 jours
3150.00 €
soit 75.00 €/hr

49 HEURES (+3 H offertes)
Soit 7 jours
3662.00 €
soit 74.00 €/hr

56 HEURES (+4 H offertes)
Soit 8 jours
4088.00 €
soit 73.00 €/hr

63 HEURES (+4 H offertes)
Soit 9 jours
4536.00 €
soit 72.00 €/hr

DEMANDE
DE CALAC
(Expression de
Uniquement
et factur

Réunion de 2 h
Réunion de 4 h



Intervention sous

10J

Rapido



7 HEURES
Soit 1 jour
574.00 €
soit 82.00 €/hr

14 HEURES (+1 H offerte)
Soit 2 jours
1134.00 €
soit 81.00 €/hr

21 HEURES (+1 H offerte)
Soit 3 jours
1660.00 €
soit 80.00 €/hr

28 HEURES (+2 H offertes)
Soit 4 jours
2212.00 €
soit 79.00 €/hr

35 HEURES (+2 H offertes)
Soit 5 jours
2730.00 €
soit 78.00 €/hr

42 HEURES (+3 H offertes)
Soit 6 jours
3234.00 €
soit 77.00 €/hr

49 HEURES (+3 H offertes)
Soit 7 jours
3724.00 €
soit 76.00 €/hr

56 HEURES (+4 H offertes)
Soit 8 jours
4200.00 €
soit 75.00 €/hr

63 HEURES (+4 H offertes)
Soit 9 jours
4662.00 €
soit 74.00 €/hr

DE REUNION
GE SUR SITE
vos besoins, etc).
sur rendez-vous
ée en sus.

heures 140€ HT
heures 260€ HT



> Express

Intervention sous

5J

7 HEURES
Soit 1 jour
588.00 €
soit 84.00 €/hr

14 HEURES (+1 H offerte)
Soit 2 jours
1162.00 €
soit 83.00 €/hr

21 HEURES (+1 H offerte)
Soit 3 jours
1722.00 €
soit 82.00 €/hr

28 HEURES (+2 H offertes)
Soit 4 jours
2268.00 €
soit 81.00 €/hr

35 HEURES (+2 H offertes)
Soit 5 jours
2800.00 €
soit 80.00 €/hr

42 HEURES (+3 H offertes)
Soit 6 jours
3318.00 €
soit 79.00 €/hr

49 HEURES (+3 H offertes)
Soit 7 jours
3822.00 €
soit 78.00 €/hr

56 HEURES (+4 H offertes)
Soit 8 jours
4312.00 €
soit 77.00 €/hr

63 HEURES (+4 H offertes)
Soit 9 jours
4788.00 €
soit 76.00 €/hr

DEMANDE
DE CALA
(Expression d
Réunion d
Uniquement

[GRAT



Intervention sous

72H

Optimum



7 HEURES
Soit 1 jour
602.00 €
soit 86.00 €/hr

14 HEURES (+1 H offerte)
Soit 2 jours
1190.00 €
soit 85.00 €/hr

21 HEURES (+1 H offerte)
Soit 3 jours
1764.00 €
soit 84.00 €/hr

28 HEURES (+2 H offertes)
Soit 4 jours
2324.00 €
soit 83.00 €/hr

35 HEURES (+2 H offertes)
Soit 5 jours
2870.00 €
soit 82.00 €/hr

42 HEURES (+3 H offertes)
Soit 6 jours
3402.00 €
soit 81.00 €/hr

49 HEURES (+3 H offertes)
Soit 7 jours
3920.00 €
soit 80.00 €/hr

56 HEURES (+4 H offertes)
Soit 8 jours
4424.00 €
soit 79.00 €/hr

63 HEURES (+4 H offertes)
Soit 9 jours
4914.00 €
soit 78.00 €/hr

DE REUNION
GE SUR SITE
e vos besoins, etc).
e 2 à 4 heures.
sur rendez-vous.

[GRATUIT]



Administratif & Contact

Nos conditions générales de vente s'appliquent également dans le cadre des contrats de maintenance et d'animation.

Pour chaque nouveau contrat, un devis IMAGINANCE sera réalisé et la commande ne sera effective qu'une fois ce devis signé par le client.

Les contrats de maintenance et d'animation sont facturés dès la commande enregistrée et ne prennent effet qu'une fois le règlement complet effectué.

Pour toute demande d'informations concernant la mise en place et la gestion des contrats de maintenance et d'évolution, vous pouvez contacter :

Sabine TARNAUD

Assistante Commerciale & Administrative

Email : sabine.tarnaud@imaginance.com

Tel : +33 (0)5 55 12 60 80



Conditions générales de vente

ARTICLE 01 - PROPOSITION COMMERCIALE, DEVIS : Les devis et propositions commerciales émises par IMAGINANCE sont valables 30 jours par défaut sauf notification particulière sur le devis ou la proposition en question. Les montants € HT sont les seuls à prendre en considération en cas d'erreur de calcul TTC.

ARTICLE 02 - COMMANDE : La remise à IMAGINANCE d'un bon de commande signé ou d'une confirmation écrite (par mail, par courrier ou par fax) en conformité avec les termes du devis présenté est obligatoire. Le client dispose d'un délai de rétractation de sept (7) jours calendaires à compter de la date de la commande, pour annuler celle-ci. A partir du moment où IMAGINANCE a commencé la prestation commandée, même si le délai de rétractation court toujours, le montant de la commande est dû dans son intégralité. Une fois le délai de rétractation dépassé, le montant de la commande est dû dans son intégralité à IMAGINANCE. Si toutefois, aucune commande « signée » ou « validée » n'avait été enregistrée ou ne pouvait être produite, la simple preuve de réalisation de la prestation et d'échanges avec le client concernant la dite prestation suffirait à prouver l'existence, même virtuelle, de la commande dont le montant serait par défaut celui indiqué dans le devis transmis au client.

ARTICLE 03 - MAQUETTES ET PROJETS : Les maquettes (acceptées ou non) éditées sur papier ou sur un écran demeurent la propriété d'IMAGINANCE. Les projets sans suite ayant fait l'objet d'une commande ferme seront facturés à 100 % de la valeur indiquée au devis. Il est indiqué dans ses propositions commerciales qu'IMAGINANCE s'engage à produire jusqu'à deux (2) maquettes par projet (une maquette = 1 page d'accueil + jusqu'à 2 gabarits de pages intérieures), suite au brief créatif réalisé avec le client. Toute maquette complémentaire sera facturée en sus de la commande initiale, au tarif identique à celui de la commande.

ARTICLE 04 - OBLIGATIONS DES PARTIES : IMAGINANCE est tenue de répondre en tous points aux demandes du Client figurant dans le cahier des charges validé par les parties. Tout changement ou modification des demandes sera notifié par un avenant et signé par les parties. IMAGINANCE s'engage à respecter les délais définis et à remettre au Client la prestation commandée. Le Client s'engage à apporter sa pleine collaboration à IMAGINANCE afin de permettre l'exécution de la prestation de service. Il est rappelé que les périodes de réception et de mise en exploitation sont particulièrement délicates et que le Client doit les préparer soigneusement. Le Client est ainsi tenu : de mettre les collaborateurs de IMAGINANCE en rapport avec tout membre de son personnel concerné par le projet et d'assurer la liaison entre son personnel et celui de IMAGINANCE ; de désigner une personne qui sera l'interlocuteur permanent de IMAGINANCE ; de communiquer à IMAGINANCE, aussi rapidement que possible et en tout état de cause dans les délais prévus, toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du projet ; de donner son avis, dans les délais requis, sur les dossiers qui lui seront présentés et de les réceptionner dans les délais prévus ; d'informer IMAGINANCE de tout changement de configuration du système informatique, matériel ou progiciel de base utilisés pour la présente solution en respectant un préavis de quinze (15) jours calendaires avant l'installation de la solution ; d'informer IMAGINANCE de toute intervention d'un tiers sur le système informatique, matériel ou progiciel de base utilisés pour la présente solution. Tout document adressé par IMAGINANCE (par courrier, fax ou email) au Client sera réputé accepté en l'absence de remarques écrites formulées dans un délai de sept (7) jours calendaires après sa date d'envoi.

ARTICLE 05 - FACTURATION & PAIEMENT : Les factures IMAGINANCE sont émises et transmises au client selon l'échéancier prévu ou dès finalisation de notre prestation. Les frais de déplacement et de séjour sur site (hors région Limousin), non prévus à la signature du contrat, sont facturés en sus. Le paiement des prestations s'effectue à réception de la facture ou au plus tard à 30 jours, à l'échéance du mois en cours. IMAGINANCE pourra exiger un premier acompte à la commande (entre 20 et 100 % du montant € TTC) et ce, notamment, aux fins des avances exigibles par les différents prestataires sous-traitants. Toute réclamation, de quelque ordre qu'elle soit, devra, pour être valable, nous être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept (7) jours calendaires qui suivent la réception des factures, sans quoi aucune réclamation d'aucune sorte ne sera prise en compte. Le client ne peut en aucun cas, retenir tout ou partie de la somme due pour raison de réclamation quelconque. Tout retard dans les paiements entraîne de plein droit et sans mise en demeure, le paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal majoré de deux points et calculé par mensualité. Tout mois civil commencé est dû en totalité en ce qui concerne l'intérêt. Le non-paiement d'une échéance entraîne l'exigibilité de la créance sans autre avis. En outre, de convention expresse et si aucune prorogation n'a été demandée et accordée judiciairement, le non-paiement d'une traite à son échéance, ou d'une facture après un premier rappel, entraîne de plein droit et à titre de clause pénale, une majoration de 15 % du montant nominal réclamé, outre les frais judiciaires et intérêts légaux (article 1153 du Code Civil). Si le règlement n'est pas parvenu à IMAGINANCE dans les deux (2) mois qui suivent la date de la facture, une procédure sera lancée via les services de Maître FANANAS, huissier de justice à Limoges. IMAGINANCE pourra suspendre tous ses services dès le premier retard de règlement constaté et ce, sans préavis. Cette suspension sera de l'ordre de la mise hors ligne éventuelle des outils réalisés par IMAGINANCE (sites web, portails, extranets, intranets, bases de données, blogs, lettres d'infos, webzine, etc...), des redirections de noms de domaine gérés par IMAGINANCE et des réceptions / envois d'emails gérés via les outils d'hébergements mis à disposition par IMAGINANCE. Le rétablissement de ces services ne sera effectif que dans les 48h ouvrés suivant la réception des règlements en

retard. Aucune contrepartie financière ou autre ne pourra être réclamée par le client auprès d'IMAGINANCE concernant la durée de suspension des services et/ou leurs conséquences.

ARTICLE 06 - SUPPLÉMENT : Feront l'objet d'une facturation complémentaire et selon accord écrit entre les parties : les modifications demandées par le client en cours de réalisation, si elles impliquent un remaniement du projet (corrections, modifications), la fourniture de matériels (par exemple logiciels, etc.) qui peuvent être utilisés pour certaines maquettes, la participation éventuelle à des prises de vues photographiques, le suivi technique, les frais de déplacement, etc. Afin de prendre en compte ces éventuelles modifications, cet avenant devra intervenir dans tous les cas avant l'engagement des moyens complémentaires et la réalisation d'éléments de mission modifiés.

ARTICLE 07 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE : Toutes les créations (graphiques ou techniques) génèrent des droits d'auteur régis par le Code de la Propriété Intellectuelle. Leur montant est relatif à l'utilisation effective de la création par le client. Sauf accord exprès, toute autre utilisation que celle indiquée sur la facture sera soumise à des droits supplémentaires.

ARTICLE 08 - MODIFICATIONS : En aucun cas, les modifications ou interprétations d'une création, d'ordre graphique ou technique, ne peuvent être faites sans le consentement écrit de IMAGINANCE.

ARTICLE 09 - SIGNATURE, REFERENCEMENT : IMAGINANCE est autorisé à faire figurer le nom du Client sur la liste de ses références commerciales, sur tous supports de communication. De plus, les mentions légales ou signatures figurant sur les réalisations d'IMAGINANCE ne peuvent être ni modifiées ni déplacées ni supprimées sans l'accord écrit d'IMAGINANCE.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉS : Le client est seul responsable du contenu des supports créés. Il déclare en conséquence qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires pour insérer dans les produits qu'il commande des objets, images, photos, logos, dessins et garantit à IMAGINANCE que ces droits et autorisations sont en vigueur conformément à la législation applicable et que la commande et l'utilisation des produits ne sont et ne seront pas constitutifs d'une quelconque violation des obligations des droits d'un tiers. Le client déclare également que les produits qu'il réalise ne sont pas susceptibles de constituer des faux ou de porter atteinte à des tiers et, d'une manière générale, que l'achat et l'utilisation des produits ne contreviendront à aucun droit, règle ou législation en vigueur. En conséquence, le client garantit IMAGINANCE de toute action et toute réclamation à raison de ces droits et s'engage à l'indemniser de toutes les conséquences résultant de toute action intentée par des tiers qui s'estimeraient lésés par l'impression, la diffusion et, d'une manière générale de l'utilisation des produits ou services commandés.

ARTICLE 11 - GARANTIES : IMAGINANCE garantit le fonctionnement de ses outils jusqu'à trois (3) mois suivant la mise en ligne ou en service de ses outils et prestations. N'entrent pas en considération les bugs constatés dus à des erreurs de saisie ou toute intervention intervenues ou effectués par le client après la mise en ligne. Toute réclamation, de quelque nature que ce soit, devra être faite par écrit et par courrier recommandé avec accusé de réception, adressé à IMAGINANCE.

ARTICLE 12 - LIVRAISON : Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif sans aucun engagement de la part d'IMAGINANCE et les retards éventuels ne donnent pas le droit au client d'annuler la vente, de refuser le produit ou de réclamer des dommages et intérêts. IMAGINANCE est libérée de l'obligation de livraison pour tout cas fortuit et de force majeure ; sont notamment considérés comme cas fortuits, les grèves totales ou partielles, les inondations et incendies, etc.

ARTICLE 13 – HEBERGEMENT ET NOM DE DOMAINE : Les noms de domaine et l'hébergement des outils (sites, etc.) gérés pour le compte du Client sont automatiquement renouvelés par IMAGINANCE un (1) mois avant échéance et sont facturés dès le renouvellement pour un (1) an. Si le Client ne souhaite pas que ce renouvellement soit fait par IMAGINANCE, il doit en informer par lettre recommandée accusé de réception entre deux (2) et un (1) mois maximum avant la date d'échéance. Toute période commencée est due. Toute demande de récupération des informations présentes sur l'espace d'hébergement (sauvegarde) doit parvenir à IMAGINANCE par email à stephane.paillier@imaginance.com ou par lettre simple. Un CD complet vous sera transmis sur présentation d'une facture de 15 euros HT (forfait).

ARTICLE 14 - INFORMATIONS UTILISEES, CONFIDENTIALITE : Chacune des parties s'engage à préserver la confidentialité et s'interdit de communiquer à des tiers les informations qui lui auront été transmises dans le cadre de l'exécution de la prestation. Le Client est responsable de la bonne moralité, du respect des lois et des règlements notamment en matière de protection des mineurs et du respect de la personne humaine ainsi que des données personnelles et des droits des tiers notamment en matière de propriété intellectuelle. IMAGINANCE ne pourra être tenu responsable du contenu des emails et des sites mise à jour par le Client ou les utilisateurs du Client ainsi que de tous dommages directs ou indirects qui pourraient découler de leurs utilisations. La Client fera son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'ouverture et à l'exploitation du service Internet par ses utilisateurs. IMAGINANCE s'oblige à la plus stricte confidentialité quant aux informations qui lui sont communiquées par le client. Leur usage est réservé à l'élaboration des concepts et les documents confiés seront retournés au client après consultation et/ou utilisation, sur simple demande du client, par IMAGINANCE qui s'engage alors à ne pas conserver de copie sauf accord exprès du client. De la même manière, le client s'oblige à la plus stricte confidentialité quant aux informations qui lui sont communiquées par IMAGINANCE.

ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE, LITIGES : Le présent contrat est soumis au droit français. Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Limoges.

16 avenue Saint Surin - 87000 LIMOGES
Tel : +33(0)5 55 12 60 80 - Fax : +33(0)5 55 10 14 07

Site web : www.imaginance.com
Email : contact@imaginance.com

SARL au capital de 80 147.16 €
RCS LIMOGES 429 014 350 00046
TVA intracommunautaire : FR17429014350
N° de déclaration d'activité de formation : 7487 01115 87



IMaGINANCE