

Contrat de maintenance N°

Les soussignées :

SOS-DOC PC

4 rue des caquettes

08200 SEDAN

Tél : 03.24.26.81.65

Port : 06.64.78.05.12

représentée par Mr Nicolas Adjaout, gérant, ayant tous pouvoirs à cet effet, d'une part, et

La société

.....

.....

.....

.....

Tél :

Fax :

Mail : @

représenté par M ou Mme d'autre part, sont convenus de ce qui suit :

ARTICLE PREMIER. Objet du contrat

1.1. Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage et le maintient en bon état de fonctionnement des matériels décrits dans l'annexe A

1.2. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse

1.3. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports magnétiques tels que disques, cartouches, disquettes...

1.4. Le forfait comprend une maintenance **préventive, curative et évolutive**

Maintenance préventive

Elle consiste en une visite (deux prévues annuellement) sur site afin de contrôler les applications et leur bonne utilisation. Un entretien logiciel lors de cette intervention consistera à éliminer des fichiers temporaires et inutiles (avec le personnel), de nettoyer les disques contre les virus informatiques (vérification de la validité des antivirus), réorganiser et optimiser les systèmes.

Cette maintenance sera l'occasion de relever les dysfonctionnements matériels et de refaire un état du parc informatique.

Maintenance curative

Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement ou lorsque la panne est de la responsabilité du client (problèmes d'alimentation électrique, panne d'onduleur, erreur d'exploitation...).

Elle comprend :

- l'assistance téléphonique où le client suit les indications données par téléphone,
- l'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (pièces non comprises).

Maintenance évolutive

Elle comprend :

- les améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation ;
- l'installation de nouvelles fonctionnalités, mises à jours logiciels.

ART. 2. — Entretien

2.1. Le fournisseur assurera un contrôle périodique afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien courant éventuellement nécessaires.

Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.

2.2. La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée par le fournisseur en fonction des nécessités techniques.

ART. 3. — Dépannage

3.1. Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, le fournisseur enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs.

3.2. Les interventions auront lieu dans les 24 heures de l'appel du client, à condition que l'emplacement de l'installation ne se trouve pas à plus de 50 kilomètres du centre de Sedan.

3.3. Une assistance à distance est proposée pour les problèmes de logiciels.

Cette assistance est proposée du lundi au vendredi, en dehors des jours, aux heures d'ouverture (9h-12h30 13h30-18h) s'applique à l'ensemble des logiciels et au démarrage de l'ordinateur (Système d'exploitation Windows XP).

ART. 4. — Exclusions

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : non-respect des normes d'entretien par le client, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le fournisseur, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, modifications du logiciel provoquant un mauvais fonctionnement, programmation incorrecte, défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique, réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères au fournisseur, déplacement ou transport du matériel, usage intensif du matériel, supérieur à 170 heures par mois.

ART. 5. — Registre des anomalies

La société devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

ART. 6. — Accès au matériel

6.1. Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le fournisseur le libre accès au matériel couvert par le présent contrat; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.

6.2. Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le fournisseur, pendant les heures normales de travail correspondant à 8 heures consécutives entre 9 h et 18 h les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur.

6.3. Au cas où le technicien envoyé par le fournisseur ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément,

ART. 7. — Obligations du client

7.1. Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le fournisseur.

7.2. Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le fournisseur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.

7.3. Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du fournisseur.

7.4. Les fournitures utilisées avec le matériel (papier, bandes, disquettes...) devront correspondre strictement aux fournitures agréées par le fournisseur. En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations précisées, le fournisseur pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

ART. 8. — Limitation de responsabilité

8.1. Le fournisseur sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre « exclusions ».

8.2. Le fournisseur ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'information. Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant au minimum une sauvegarde quotidienne de l'ensemble des informations.

8.3. Le fournisseur ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

8.4. Enfin, la responsabilité du fournisseur ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.

8.5. En toute hypothèse, si la responsabilité de **SOS-DOC PC** est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par **SOS-DOC PC** au titre de la période de douze mois en cours.

ART. 9. — Durée du contrat

9.1. Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter du / / .

9.2. Il se poursuivra ensuite par tacite reconduction par périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

ART. 10. — Prix

10.1. Le montant TTC, de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans l'annexe B. Ce prix ne concerne que le matériel figurant en annexe; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence.

10.2. Le prix est prévu pour un matériel utilisé par une seule équipe de personnel.

10.3. Ce tarif pourra être révisé ou modifié par le fournisseur dans le cadre des lois et règlements en vigueur en respectant un préavis d'un mois. Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, le client aura la possibilité de résilier le présent contrat; faute par lui de le faire, la notification de prix s'appliquera à la date prévue.

ART. 11. — Conditions de paiement

11.1. Le coût de la maintenance est facturé d'avance chaque année.

11.2. Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

11.3. Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte.

Article 12 : Attribution de juridiction

Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

Annexes








Annexe A : Liste des matériels à maintenir

Matériel	Désignation (marque, type (processeur, ...)	Numéro de série	Localisation géographique	Année de mise en Service
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Total	
--------------	--

Les appareils objet du contrat doivent être en bon état de fonctionnement à la date du départ du contrat.

L'objectif du contrat de maintenance est d'obtenir :

-  une plus grande disponibilité des systèmes et applications,
-  une productivité accrue des responsables et opérateurs système,
-  un meilleur retour sur investissement des systèmes installés,
-  une diminution radicale des pertes de temps de vos collaborateurs due à une mauvaise administration du parc,
-  une optimisation des performances de vos PC,
-  une vue claire de votre installation et des évolutions à envisager (soft et hard),
-  un investissement faible pour une compétence toujours tenue au top niveau,

Enfin vous aurez un avis objectif sur les investissements : nous vous conseillerons en toute objectivité.

Annexe B : Proposition tarifaire

Référence matériel	Quantité	Prix forfaitaire ** Euros TTC / mois
Serveur * N°=		
XX Ordinateur * N°=		
XX Imprimante * N°=		
XX Autres (précisez) * N°=		
Montant total ttc		

* : précisez les n° avec l'annexe A

** : le prix forfaitaire ne comprend pas le tarif de déplacement qui est de 20 euros TTC

Ce tarif de déplacement n'est pas facturé pour les deux visites de maintenance préventive prévues dans le contrat ci-dessus.

Le dépannage ponctuel ou les interventions de maintenance évolutive

Pour les matériels qui ne font pas l'objet du contrat de maintenance souscrit ou pour les interventions de maintenance évolutive, il existe la possibilité d'une intervention ponctuelle, qui sera tarifée au temps passé à 60 euros TTC de l'heure, plus un forfait de déplacement de 35 euros

Le prix des pièces détachées au tarif en vigueur venant en sus et faisant l'objet d'un devis préalable soumis au client dès lors que le prix dépasse 150 euros TTC.

En cas de non-acceptation du devis par le client, une facturation lui sera adressée faisant apparaître le temps passé et, le cas échéant, le forfait de déplacement.

Cette possibilité s'applique également pour les réparations en retour atelier, auquel cas les frais de retour se substitueront au forfait de déplacement.

Fait en autant d'exemplaires que de parties aux présentes,
à Sedan le / / .

Pour :
M ou Mme

Signature

(Signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »)

Pour : SOS-DOC PC
Mr Nicolas Adjaout

Signature