

## CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE 2008/2009

Le présent contrat de maintenance est conclu entre :

*la société :*

d'une part, ci-après dénommée "**Le Client**",

*et*

*la société :* **INFOR-EXPRESS** – Filhol – 12260 – VILLENEUVE

d'autre part, ci-après dénommée "**Le Fournisseur**".

Les parties aux présentes ont convenu et arrêté ce qui suit :

### **Article premier. – Objet du contrat.**

Par les présentes, le Fournisseur s'oblige à fournir au Client, qui accepte, aux conditions suivantes, **un service de maintenance et de réparation pour le matériel informatique pour ... postes de type PC, et ...serveurs.**

### **Article 2. – Localisation du matériel informatique.**

Le matériel informatique est installé sur le site suivant : ...

### **Article 3. – Obligations du Fournisseur.**

1. – MAINTENANCE DU MATERIEL INFORMATIQUE.

1-1 - *Nature des opérations de maintenance*

Le forfait comprend une maintenance **préventive, curative et évolutive** :

#### **Maintenance préventive**

Elle consiste lors des visites sur site de contrôler les applications et leurs bonnes utilisations. 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 de logiciels.

**Le service de maintenance comprend les opérations suivantes :**

- **maintenance et interventions logicielles système WINDOWS et suites MICROSOFT sur site,**
- **maintenance et interventions matérielles sur site,**
- **recherche de panne sur site,**
- **optimisation, paramétrage et nettoyage du matériel informatique sur site,**
- **le Fournisseur peut, sur demande du Client avec bon de commande écrit, procéder à la réparation de toutes pannes ou anomalies dans le fonctionnement de son matériel informatique.**  
(les frais de remplacement des pièces défectueuses restant à la charge du Client).
- **les frais de déplacements sont inclus dans le contrat de maintenance.**
- **le conseil.**
- **la formation.**

Le service de maintenance ne comprend pas :

- la fourniture, la vérification et l'entretien régulier de l'environnement physique du matériel informatique (locaux, climatisation, électricité, etc.)
- les fournitures de consommables tels que disquettes, cartouches d'encre, toners et consommables divers...
- l'entretien des logiciels ou progiciels ou de tout élément du matériel informatique autres que mécaniques ou électroniques.

### **Montant**

Le montant annuel de la rémunération est forfaitaire sur une base de : 6, 12, 24, 48, 72, 96 / Heures annuelles par an.

Contrats/Tarifs HT en Euros

- |                        |        |
|------------------------|--------|
| • Contrat de 6 Heures  | 192 €  |
| • Contrat de 12 Heures | 384 €  |
| • Contrat de 24 Heures | 768 €  |
| • Contrat de 48 Heures | 1536 € |
| • Contrat de 72 Heures | 2304 € |
| • Contrat de 96 Heures | 3072 € |

*Ces prix forfaitaires sont calculés de manière dégressive à raison de 20% par rapport à mes tarifs en vigueur.*

Le prix de la prestation n'inclut pas l'achat éventuel de logiciels ou matériels.

Le règlement peut s'effectuer à l'année ou au semestre, au comptant. Toutes les interventions mensuelles effectuées par INFOR-EXPRESS seront tamponnées par le client. A la date de fin de contrat, un récapitulatif de toutes les heures de dépannages sera établi au client par INFOR-EXPRESS.

## 1-2 - Périodicité

**Le Fournisseur s'oblige et s'engage à effectuer ses interventions de maintenance sur une période de 12 mois à raison d'une visite trimestrielle, à compter de la date de signature du présent contrat, soit le :**

**Dans le cas où le cota de visite aurait été épuisé dans la période susmentionnée, les heures suivantes de maintenance ou d'intervention seraient facturées selon le tarif en vigueur, frais de déplacement en sus.**

Le Fournisseur s'oblige à intervenir sur le matériel informatique, sur simple appel du Client, dans un délai de 24 heures à compter de cet appel. Le service est assuré, entre 8 heures et 18 heures, les jours ouvrables du lundi au vendredi. L'entreprise INFOR-EXPRESS peut intervenir aussi le samedi ainsi que le dimanche et les jours fériés, en cas d'urgence et selon la disponibilité du technicien.

## 2. – INFORMATION – CONSEIL.

Le Fournisseur apportera au Client tous renseignements et conseils techniques utiles pour l'entretien courant et le bon fonctionnement du matériel informatique.

Il tiendra informé le Client, à l'issue de chacune de ses visites, de l'état d'usure du matériel informatique et lui signalera tous risques de dysfonctionnement ou de panne.

D'une façon générale, il tiendra informé le Client de toutes difficultés rencontrées dans l'exercice de ses prestations.

## 3. – RESPONSABILITE – ASSURANCES.

Le service de maintenance et de réparation du matériel est fourni par le Fournisseur avec toute la diligence raisonnablement possible.

Il s'oblige à affecter aux opérations ci-dessus décrites un personnel spécialement qualifié.

Il s'engage à faire respecter à ses représentants les obligations issues du présent contrat.

Il s'oblige à faire respecter par ses représentants les règles d'hygiène et de sécurité et le règlement intérieur du site du matériel informatique.

Le Fournisseur s'engage à respecter la confidentialité stricte des données ou informations relatives vis à vis de son Client. Tout manquement à cette clause entraînerait la résiliation pure et simple du présent contrat de plein droit sur décision du Client.

Il ne pourra être tenu responsable de l'immobilisation du matériel informatique le temps de leur réparation, ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement ainsi que les pertes éventuelles des données du Client.

La charge de la preuve de l'existence d'une faute incombe au Client.

Il ne pourra être tenu de tous autres dommages directs ou indirects, à quelque titre que ce soit, consécutifs au service de maintenance et de réparation du matériel informatique.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels ou corporels, de quelque nature que ce soit, consécutifs à l'intervention du service de maintenance, sauf faute lourde de sa part.

Sa responsabilité ne pourra être recherchée notamment en cas de perte de données et d'informations ou de perte d'exploitation.

Le Fournisseur souscrira pendant toute la durée du présent contrat une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile.

Il s'acquittera des primes d'assurance et en justifiera au Client à toutes réquisitions de ce dernier, à peine de résiliation à ses torts du présent contrat.

## 4. – GARANTIE.

Le Fournisseur garantit les pièces détachées ou composants installées par ses soins contre tout vice de matière ou de fabrication pendant une période de 12 mois courant à compter de la mise en place des composants ou pièces.

Tous les frais occasionnés par la mise en œuvre de cette garantie, en ce compris les frais de main-d'œuvre, de déplacement et des pièces ou composants de remplacement, sont à la charge exclusive du Fournisseur. La présente garantie ne couvre pas les dommages dus à un accident, un mauvais entretien ou une utilisation contraire aux instructions du mode d'emploi du matériel informatique ou relevant d'un cas de force majeure.

#### **Article 4. – Obligations du Client.**

**1 – Accès au matériel informatique** – Le Client s'oblige à libérer l'accès au matériel informatique et faciliter l'intervention des représentants du Fournisseur.

**2 – Propriété du matériel et des pièces détachées** – Le matériel d'essai, l'outillage et les pièces détachées ou composants non montés et déposés chez le Client pour l'exécution du service de maintenance et de réparation demeurent les choses exclusives du Fournisseur, le Client s'obligeant à en faire respecter la propriété. Les pièces détachées et les composants usés ou défectueux et remplacés par les représentants du Fournisseur deviendront la propriété exclusive de ce dernier, sans que le Client ne puisse en aucun cas les revendiquer sauf en vue d'un contrôle.

**3 – Information** – Le Client informera le Fournisseur du mode d'utilisation et de fonctionnement du matériel informatique. A ce titre, il remet au Fournisseur, qui le reconnaît, copies des notices d'utilisation, modes d'emploi et d'entretien du matériel informatique. Ces documents demeurent la propriété exclusive du Client et devront lui être restitués en fin de contrat.

Il s'oblige à communiquer au Fournisseur les règles d'hygiène et de sécurité et le règlement intérieur de son établissement principal ou lieu d'installation du matériel informatique.

Il informera le Fournisseur, à chacune de ses visites, des troubles ou difficultés de fonctionnement qui pourraient affecter le matériel informatique.

#### **Article 5. – Rémunération.**

**1 – Montant** – Le service de maintenance et de réparation visé à l'article 3 des présentes est assuré par le Fournisseur moyennant une redevance **ANNUELLE** sur la base de ... Euros hors taxes, soit la somme de ... Euros toutes taxes comprises. La **TVA** est calculée au taux actuel de **19,60 %**, toute modification de ce taux sera répercutée sur les redevances à devoir par le Client.

**Cette rémunération est forfaitaire et couvre l'ensemble des frais liés à l'exécution des prestations dues par le Fournisseur.**

Cette rémunération ne comprend que l'exécution de prestations visées au présent contrat.

Toute autre intervention que celle ci-dessus convenues donnera lieu à une facturation distincte selon le tarif en vigueur hors contrat.

La redevance pourra être révisée ou modifiée par le Fournisseur dans le cadre des lois et des règlements en vigueur à la date anniversaire du contrat de chaque année, sous réserve d'en avoir averti le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, 15 jours avant cette date.

A compter de cette modification, le Client a la faculté de résilier le présent contrat, dans un délai de 7 jours, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Fournisseur, à peine de nullité de cette notification.

**2 – Modalités de règlement** – La redevance annuelle est payable à la date de signature du contrat établi par le Fournisseur. A défaut de tout paiement complet dans un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat, une pénalité de 2,5 % par mois calculée sur les sommes à régler sera due par le Client, sans mise à demeure préalable.

#### **Article 6. – Durée.**

Le présent contrat est conclu et accepté par les parties pour une durée de 12 mois, à compter de ce jour et sera renouvelable par tacite reconduction pour une période égale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis de 1 mois, notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

#### **Article 7. – Cession du contrat.**

Le présent contrat est conclu "intuitu personae", en fonction de la personne du Fournisseur et du Client.

En conséquence, il ne saurait faire l'objet de part ou d'autre, à titre principal ou accessoire, d'aucune cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux.

#### **Article 8. – Résiliation.**

En cas d'inexécution par l'une des parties d'une seule de ses obligations, la résiliation du contrat serait encourue de plein droit, 7 jours après une mise en demeure restée sans effet. Cette résiliation se fera aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation non exécutée, sauf en cas de force majeure.

**Article 9. – Attribution de compétence.**

Les parties soumettent le présent contrat au droit français.

En cas de contestation, les Tribunaux de Strasbourg sont seuls compétents quels que soient les conditions et le mode de paiement acceptés.

Fait à Villeneuve d'Aveyron, le .....en 2 exemplaires.

BON POUR ACCORD

LE CLIENT

(inscrire la mention « lu et approuvé » + tampon)

LE FOURNISSEUR

(inscrire la mention « lu et approuvé » + tampon)

**INFOR-EXPRESS** – Filhol – 12260 Villeneuve

N°SIRET : 501788749 00015 – Email : [postmaster@infor-express.fr](mailto:postmaster@infor-express.fr) – Site Internet : [www.infor-express.fr](http://www.infor-express.fr)

*Infor-Express*