

# Contrat de maintenance et de suivi informatique

Désignation des parties

Entre

La société {client\_nom}

Représentée par : {personne\_physique\_\_prenom\_nom}

En qualité de : président

Dénommé le client

Et

La société Cairn Management

Représentée par : Jérôme ORAIN

En qualité de : Président

Dénommé le prestataire

## Objet du contrat

L'objet du contrat est de définir les modalités des interventions effectuées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT. Ce contrat permet au CLIENT de disposer d'un service informatique externalisé.

Contrat sans limite de durée, facturé mensuellement terme à échoir, tacitement renouvelable par période de douze mois, résiliable par lettre recommandée avec un préavis de trois mois.

Le contrat sera pleinement effectif après une période d'essai de 3 mois pendant laquelle il pourra être interrompu à tout moment par lettre recommandée, à l'initiative du client ou du prestataire.

Détermination d'un nombre d'heures de prestation (5h, 10h ou 20h) : 10 heures mensuelles

## **Nature du contrat**

Liste des prestations fournies par le PRESTATAIRE afin de répondre aux besoins informatiques du CLIENT,

### **Assistance téléphonique**

Disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h afin de répondre aux besoins d'assistance pour des problèmes matériels, système (Windows, Mac, Linux, IOS, Android), applicatif (Office, applicatifs spécifiques) ou réseau.

### **Intervention sur site d'un technicien**

Disponible sur RDV du lundi au vendredi de 9h à 17h afin de répondre aux besoins d'assistance suite à une panne matériel, pour résoudre tout problème bloquant un poste de travail, pour toutes pannes réseau, pour résoudre tous problèmes de configuration matérielle ou logicielle, pour installation d'un nouveau poste, logiciel ou périphérique,

### **Prise de Main à Distance de votre Ordinateur (optionnelle)**

Disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h afin de répondre aux besoins d'assistance pour des problèmes matériels, système (Windows, Mac, Linux, IOS, Android), applicatif (Office, applicatifs spécifiques) ou réseau. Prise de contrôle via internet permettant de visualiser les manipulations.

## **Fonctionnement**

Une personne sera désignée "correspondant informatique" parmi le personnel de l'entreprise. Si le client dispose de plusieurs sites géographiques, il sera possible de désigner un correspondant informatique par site.

Pour chaque demande le correspondant informatique sera chargé d'analyser la demande pour le compte du client et de la transmettre au prestataire via l'ouverture d'un ticket décrivant la

demande d'intervention et son degré d'urgence.

Une intervention standard sera traitée sous 32 heures ouvrées. Une intervention en urgence sera traitée sous 4 heures ouvrées.

SAUT\_DE\_PAGE

## Mode de facturation

L'assistance téléphonique et la prise en main à distance seront comptabilisées au temps réellement passé par tranche de 15 minutes indivisibles.

L'intervention sur site sera comptabilisée au temps réellement passé par tranche de 15 minutes indivisibles.

Une demande en urgence sera comptabilisée dans les conditions prévues par sa nature (assistance téléphonique, prise en main à distance ou intervention sur site) majorée de 50%.

Le temps de déplacement sera comptabilisé au temps réellement passé par tranche de 15 minutes minoré de 50% auquel s'ajoutera des frais selon la zone de distance aller-retour.

Un matériel acheté pour le compte du client ou un service commandé pour le compte du client sera facturé selon la périodicité du contrat.

### Clause de réserve de propriété

Le transfert de propriété du matériel ou du service sera effectif dès que le client aura payé l'intégralité du prix.

## Tarification

5 heures / mois	90 € HT / heure	450 € HT / mois
10 heures / mois	85 € HT / heure	850 € HT / mois
20 heures / mois	80 € HT / heure	1600 € HT / mois

Les heures non consommées sont reportables sur 2 mois. Les heures du mois en cours sont consommées en priorité.

Les heures dépassant le forfait sont facturées mensuellement dans les mêmes conditions que celles incluses dans le forfait.

SAUT\_DE\_PAGE

### Frais de déplacement

Zones de déplacement aller-retour. Point de départ : 3 rue de l'Eperon Doré 35170 BRUZ

Zone	de	à	Tarif
Z1	0	20	10 €
Z2	21	40	20 €
Z3	41	60	30 €
Z4	61	80	40 €
Z5	81	100	50 €
Z6	101	150	75 €
Z7	151	200	100 €
Z8	201	300	150 €
Z9	301	400	200 €
Z10	401	500	250 €
Z11	501	au delà	sur devis

### Confidentialité

Le PRESTATAIRE s'engage à garder strictement confidentielle, ne pas dupliquer ni communiquer à des tiers non autorisés, l'information qui lui aura été communiquée, à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents auxquels il aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

### Propriété intellectuelle

Le PRESTATAIRE en sa qualité de prestataire de service de nature intellectuelle, est titulaire des droits y afférents conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, pour les études, méthodes, rapports, analyses, formes de spécifications et leurs documentations associées utilisés à l'occasion de la réalisation de la PRESTATION. Il est entendu que les programmes généraux appartenant au PRESTATAIRE ou ceux dont il a obtenu le droit de

commercialisation et qui auront été adaptés aux besoins propres du client ou mis à sa disposition en l'état resteront la propriété exclusive du PRESTATAIRE.

SAUT\_DE\_PAGE

## **Matériels et documents**

Tous les documents et matériels confiés au prestataire ou tous les travaux effectués par lui dans le cadre de ce contrat resteront la propriété du CLIENT. Le prestataire devra les restituer ainsi que toute copie en sa possession, à la première demande ou dès la cessation du présent contrat.

Fait en double exemplaire

A Bruz, le

