

Contrat de maintenance N°

Les soussigné(e)s :

ALAVÉR Informatique

8 Impasse du pin

13111 Coudoux

représentée par Monsieur José ALAVER, gérant, ayant tous pouvoirs à cet effet, d'une part,
et

représenté(e) par 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 maintien 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 logicielles.

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. Il procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses 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 interviendra pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs.
- 3.2. Les interventions auront lieu dans les 24 heures qui suivent l'appel du client, à condition que l'emplacement de l'installation ne se trouve pas à plus de 50 kilomètres de Coudoux.
- 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 fériés, aux heures d'ouverture (9h - 12h30 et 13h30 - 18h) s'applique aux logiciels standard (Messagerie, Navigateurs, Bureautique) et au dépannage de l'ordinateur (Système d'exploitation Windows 2000, XP, Vista).

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 270 heures par mois.

ART. 5. — Registre des anomalies

Le client 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. Tels que Medias originaux du Système d'exploitation pilotes logiciels etc.
- 6.2. Les interventions seront effectuées par le fournisseur, pendant les heures normales de travail 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 fournisseur ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé 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. Et ce, 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 d'ALAVÉ Informatique est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par ALAVÉ Informatique 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 de 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 avec AR.

ART. 10. — Prix

- 10.1. Le montant HT, 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.
avec possibilité de paiement mensuel par virement bancaire automatique.
- 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. Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite aux tribunaux de Salon-de-Provence.

Fait en autant d'exemplaires que de parties aux présentes,
à Coudoux le

Pour

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

ALAVÉ Informatique,

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

Mr. José ALAVER

Lu et approuvé



ANNEXE A**Annexe A : Liste des matériels à maintenir**

Matér	Désignation (marque	Numéro Série	Localisation	Année de mise
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

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 : car ALAVER Informatique vous conseille en toute objectivité et vous fait des suggestions pour améliorer votre parc.

