



Contrat de Maintenance et de Suivi Informatique

Désignation des parties ENTRE La société : _____

Représentée par : _____

En qualité de : _____

Dénommé LE CLIENT ET: D-CLIC-INFOPUB - 6, rue Adrien Badin 30340 SALINDRES

Tél : 0466308098 - Fax : 0469962281

Url : www.d-clic-informatique.com - Email : contact@d-clic-informatique.com

Dénommé ci-après le PRESTATAIRE.

1. 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 et de formation externalisés, prestations fournies par le PRESTATAIRE. Contrat sans limite de durée , terme à échoir, tacitement renouvelable avec possibilité de le résilier après épuisement du nombre d'heures par un simple courrier ou mail.

1.1 Détermination d'un nombre d'heures de prestation (5h, 10h, 25h, 50h ou 100h)

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

2.1 Assistance téléphonique • du Lundi au vendredi de 10h à 19h, • hot-line pour résoudre des petits problèmes matériels, système (Windows 9x/NT/10x), applicatif (Office, applicatifs spécifiques) ou réseau, • assistance réalisée par des techniciens SAV, formateurs bureautique ou ingénieurs réseau.

2.2 Intervention sur site d'un technicien ou formateur • 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.

2.3 Prise de Main à Distance de votre Ordinateur • assistance réalisée par des techniciens SAV, formateurs bureautique ou ingénieurs réseau. • Prise de contrôle de votre ordinateur, par Internet • Pour effectuer diverses manipulations • Pour une assistance en ligne permettant au client de visualiser les manipulations

3. Méthodes de fonctionnement • Appel de la hot-line pour signaler un problème par une personne de son choix en qualité d'agent technique chargé d'effectuer une première analyse des problèmes rencontrés par le personnel, de prendre le cas échéant toute mesure de sa compétence technique pour leur résolution, et si ce problème est de la compétence du prestataire, de demander qu'il lui soit fait appel. Cet agent technique devra être agréé par les deux parties du présent contrat qui s'assurera qu'il possède les connaissances suffisantes pour assurer un support technique de premier niveau. • En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une - intervention : o en urgence (H + 4 ouvrables), - programmée si l'aléa de fonctionnement n'est pas trop gênant ou si une solution provisoire et satisfaisante a été trouvée.

4. Méthodes de facturation du contrat

4.1 Prestations avec un décompte de temps par tranches de 10Mn • Hot-line téléphonique du Lundi au Vendredi de 10h à 19h, • Interventions programmées du Lundi au Vendredi de 10h à 18h, (décompte au temps réellement passé).

4.2 Méthode de fonctionnement de la facturation : • Les visites commerciales, les assistances aux réunions sont gratuites, • Les interventions programmées, la hot-line sont comptabilisées au temps réellement passé (Unité de temps : 15 minutes), consignées sur un cahier de maintenance (arrivée, départ, description de l'intervention, poste affecté...) ou un cahier de hotline . • Les Interventions en Urgence sont comptabilisés une fois et demie au temps réellement passé (Unité de temps : 15 minutes), • Les déplacements sont comptabilisés une demi-heure.

4.3 Tarif du contrat :

Pour 3 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 59 € / h

Pour 5 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 56 € / h

Pour 10 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 55 € / h

Pour 15 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 54 € / h

Pour 20 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 53 € / h

Pour 25 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 50 € / h

Pour 50 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus : 47 € / h

Pour 100 heures avec Prise de Main à Distance et / ou déplacement sur site inclus :42 € / h

5. 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.

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.

6. 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.

Le PRESTATAIRE confère au CLIENT la propriété matérielle des supports d'enregistrement, papiers, objet des Livrables de la PRESTATION. Au fur et à mesure de l'exécution de la PRESTATION, le droit d'utilisation des programmes, études et de leurs éléments ainsi que des outils développés au titre du Contrat, et qui constituent le résultat de la PRESTATION, sont cédés au CLIENT à titre permanent pour son exploitation personnelle. 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.

7. 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.

8. Nombre d'heures souscrites lors de l'établissement du contrat:

8.1 Nombre d'heures demandées dans le présent contrat: _____ h/an.

(Notre estimation des besoins moyens annuels: environ 2 à 3 h par poste + 30mn par périphérique).

Fait en deux exemplaires, dont un est à nous retourner dûment rempli à : D-CLIC-InfoPub 6, rue Adrien Badin 30340 SALINDRES

Daté et signé avec la mention apposée « Bon pour accord » attestant l'exactitude des renseignements figurant ci-dessus.

Date : __/__/____

Pour **D-Clic InfoPub**

Signature suivi de la mention «Bon pour accord »

D-CLIC INFOPUB - 490 620 697 RCS Nîmes - Payable sous sept jours ouvrés - Tout paiement postérieur à la date d'échéance entraîne l'exigibilité des intérêts de retard au taux de 12% avec un montant minimum de 115€. Le matériel reste l'entière propriété de D-Clic informatique jusqu'à son règlement intégral. TVA non applicable - article 293 B du CGI