



Contrat d'assistance informatique sur site

Entre les soussignés :

L'EI PLM InfoDom, ci-après dénommée « le prestataire », dont le siège social se trouve 2, rue Jean Mermoz, 94270, Le Kremlin Bicêtre, représentée par M. LOUVEL de MONCEAUX Patrick, d'une part,

et

CLIENT, ci-après dénommé « le client », sis ADRESSE, représenté par M. XX, son FONCTION, dûment habilité à cet effet, d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET : ASSISTANCE

Volume horaire des interventions

Durant toute la durée du contrat, les demandes du client s'opèrent dans un principe de forfait de 8 heures d'intervention par mois, soit 96 heures annuelles (arrondi à 100 heures annuelles) intervenant aux jours et heures d'ouverture du prestataire.

Dans le cas de panne ou de dysfonctionnement bloquant, le prestataire s'engage à intervenir au maximum dans les 48 heures, soit 2 jours ouvrés.

Dans le cas de maintenance préventive, d'installation de nouveaux matériels ou logiciels, de modification ou de déplacement de systèmes informatique et réseaux, un échéancier devra être établi entre les deux parties.

Chaque intervention fera l'objet d'une inscription (date, durée et description sommaire de l'intervention) sur le document de prestation et sera paraphée par le client.

Assistance logicielle

Le prestataire s'engage à assister le client dans l'utilisation courante et normale des logiciels décrits dans l'article 2. Cette prestation peut se matérialiser sous forme d'installation de logiciel, mises à jour, conseils, assistance aux utilisateurs, correction d'erreurs, éradication de virus, optimisation, etc.

Les interventions s'effectueront sur le site du client.

Assistance matérielle

Le prestataire s'engage à assister le client dans l'utilisation courante et normale des équipements décrits dans l'article 2. Cette prestation peut se matérialiser sous forme de maintenance, conseils, assistance etc.

Les interventions s'effectueront sur le site du client. Le cas échéant, un matériel pourra être enlevé par le prestataire pour une maintenance différée contre remise d'un bon d'enlèvement.

L'EI PLM InfoDom étant une entreprise de formation et de prestation de services informatique, et ne vendant pas de matériels, il est convenu que l'achat des pièces et composants nécessaires à la maintenance est à la charge de CLIENT, celui-ci étant libre d'acquérir ces pièces et composants dans la structure commerciale de son choix.

A cet effet, le prestataire fournira au client les caractéristiques ou les références exactes des pièces et composants nécessaires.



ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOGICIELS ET DES MATERIELS

Logiciels faisant l'objet du présent contrat d'assistance :

Systemes d'exploitation :

- [DETAIL](#)

Logiciels bureautique :

- [DETAIL](#)

Sécurité antivirusale :

- [DETAIL](#)

Divers :

- [DETAIL](#)

Des logiciels pouvant venir s'y rajouter par accord entre les deux parties.

Equipements faisant l'objet du présent contrat d'assistance :

Equipements	Bâtiment N	Bâtiment N1	Bâtiment N2	Total	Observations
Ordinateurs					
Serveurs					
Imprimante réseau					
Imprimante locale					
Scanner réseau					
Fax réseau					
Switches					
Routeurs et Box					
					Equipements faisant l'objet du présent contrat.

Des matériels pouvant venir s'y rajouter par accord entre les deux parties.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client doit permettre au prestataire l'accès aux matériels informatiques, matériels réseaux et locaux techniques les jours d'ouverture des bureaux,

Le client doit disposer des licences originales des systèmes d'exploitation et des logiciels installés ou à installer par le prestataire. En cas d'absence de licence originale, le prestataire ne procédera ni au support, ni à l'installation du logiciel, et le temps passé sera décompté du forfait.



ARTICLE 4 - DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an à compter du **DATEJOUR**. Il se poursuivra par tacite reconduction pour une durée égale, à moins que l'une des parties n'y mette fin en notifiant une dénonciation un mois minimum avant la date anniversaire fixée ci-dessus.

Conformément à la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, le prestataire s'engage à rappeler en temps utile au client la possibilité de dénonciation pour chacune des parties. Ce délai est fixé à deux mois minimum.

De plus, chacune des parties se réserve le droit de mettre fin au présent contrat avec un préavis de trois mois.

Les notifications de fin de contrat sont à effectuer en lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 5 - REMUNERATION

Le tarif de l'assistance est un montant forfaitaire annuel fixé à **nn € Net**, soit pour le client un coût de revient horaire égal à **nn € Net**.

Les heures effectuées au-delà du forfait seront facturées au tarif horaire de **nn € Net** à la fin de chaque trimestre.

ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT

Les prestations décrites au présent contrat sont payables au semestre d'avance, à réception de la facture détaillant la période couverte, par chèque ou virement.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement.

Conformément aux conditions générales de services annexées, tout paiement anticipé ne donne pas lieu à remise. De plus, tout retard dans le règlement d'une facture entraîne, dès le premier jour de retard, l'application d'intérêts de retard dont le taux sera égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

ARTICLE 8 - EVOLUTION DU TARIF

Chaque année, à la date d'anniversaire, les tarifs d'assistance peuvent faire l'objet d'une réévaluation ne pouvant pas être inférieure à l'augmentation de l'indice Syntec d'un an sur l'autre.

ARTICLE 9 - TAXES

Les tarifs indiqués sont nets, la TVA étant non applicable à l'EI PLM InfoDom, article 293B du CGI.

ARTICLE 10 - EXCLUSIVITE

Le client s'engage à ne pas confier l'assistance à un tiers à moins que le prestataire n'intervienne pas dans le délai prévu et après qu'une mise en demeure soit restée sans effet.

Une telle défaillance n'entraîne pas la résiliation du contrat. Le tiers sera choisi par le client après consultation du prestataire dans un délai dépendant de l'urgence à intervenir.

ARTICLE 11- ASSURANCE

Le prestataire garantit au client qu'il est couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE

Le client renonce à tout recours contre le prestataire, sauf en cas de faute professionnelle grave.



PLM InfoDom ne saurait être responsable, quelle qu'en soit la raison, des données du client qui seraient endommagées ou perdues totalement ou partiellement. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données professionnelles ou personnelles.

ARTICLE 13 - RESILIATION OU SUSPENSION

En dehors des cas normaux d'expiration du contrat, celui-ci pourra être résilié ou suspendu dans les cas suivants :

- Défaut de paiement de la part du client malgré une mise en demeure de payer restée infructueuse pendant un mois,
- Manquements répétés de la part du prestataire à son obligation d'intervention avant et après une mise en demeure de respecter cette obligation (sans préjudice de faire appel à un tiers).

La partie lésée choisira entre la résiliation ou la suspension.

La résiliation ou suspension sera effective de plein droit, le jour suivant la notification par la partie, de sa volonté de résilier ou de suspendre le contrat.

Elles ne préjudicient pas à une demande en dommages et intérêts.

ARTICLE 14 - SECRET PROFESSIONNEL ET GARDE DES DOCUMENTS

Toutes les informations que le prestataire sera amené à connaître chez le client seront considérées comme confidentielles.

Le prestataire ne pourra les communiquer qu'avec l'autorisation du client ou s'il s'avère, qu'en fait, elles sont déjà connues du public. Cette obligation subsistera après la fin du contrat.

Le prestataire apportera aux documents qui lui seront confiés, les mêmes soins que s'il s'agissait des siens.

ARTICLE 15 - MISE EN DEMEURE ET NOTIFICATION

Elles sont effectuées par lettre recommandée avec avis de réception ou par exploit d'huissier.

Lorsque ces actes sont liés à un délai, on tient compte soit du jour de la remise au destinataire par La Poste de l'avis d'instance, soit de celui de l'exploit.

ARTICLE 16 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de conflit et d'échec d'une procédure amiable, le tribunal compétent sera le tribunal de commerce du lieu d'élection de domicile du siège social du prestataire.

Fait à **LIEU** en deux exemplaires

Le **DATEJOUR**

Pour l'EI PLM InfoDom Patrick Louvel de Monceaux	Pour le Client Mr XX
---	--------------------------------