



pc-secours.com



## **Contrat de maintenance informatique N°xx-xx-xx**

Il a été arrêté et convenu entre les deux (2) soussignés :

### **PC-Secours – Dépannage & Création**

10 Avenue de Fontcouverte - 84000 Avignon

Représentée par Mr BOUTERFAS Salim, gérant, ayant tous pouvoirs à cet effet, d'une part,

Et la société :

.....

## **ARTICLE I : Objet du contrat.**

- Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage et le maintien en bon état de fonctionnement du matériel décrit dans l'annexe sous dessus.
- Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse suivante :
- Sont exclu de l'objet du présent contrat le changement des pièces défectueuses (voir Art.III)

## **ARTICLE II : Nature de la maintenance**

### **1. Maintenance préventive**

- Un nettoyage régulier avec dépoussiérage des PC quatre fois par an.
- Un entretien logiciel lors de cette intervention consistera à éliminer des fichiers temporaires et inutiles,
- Vérification des systèmes d'information contre les virus avec des logiciels antiviraux « Vérification de la validité de l'antivirus ».
- Assistance sur les logiciels bureautiques.
- Résolution des problèmes dus à une mauvaise manipulation du personnel.
- Formatage, configuration et réinstallation des systèmes d'exploitation Windows ainsi que des logiciels bureautiques MS office (les licences sont obligatoires) si cela est nécessaire, et après accord verbal ou écrit émanant du représentant légal de ..... ou toute personne mandatée par cette dernière.
- Conseil et assistance informatique.

### **2. 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 aux heures de bureau : de 8 :00 à 16 :30 et du lundi au vendredi (avant 12h :00)
- L'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (pièces non comprises).

### **3. Maintenance évolutive**

L'installation de nouvelles fonctionnalités mises à jour logicielles

## **ARTICLE II : Entretien & Dépannage**

PC-Secours assurera un contrôle périodique afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien courant éventuellement nécessaires. La technique chargée de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.

- La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée par PC-Secours en fonction des nécessités techniques.
- Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, PC-Secours enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus perfs. (Maximum de 48 heures).
- Une assistance à distance est proposée pour les problèmes de logiciels.
- Cette assistance est proposée du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture (8h30-12h30 | 13h30-16h30) et s'applique au démarrage des ordinateurs (system d'exploitation Windows 98, 98 Se, Me, XP, 2000, 2003)

## **ARTICLE III : Exclusions**

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants :

- L'intervention sur le Serveur.
- L'intervention sur le réseau (installation matérielle et logicielle) déjà existant et qui est géré par une tierce personne.

- L'utilisation anormale du personnel ou de toute autre personne du matériel décrit en Annexe, ayant occasionnée des dégâts ou accidents ou due à une négligence personnelle du personnel
- Connexions de matériel ou d'unité sans consultation expresse de PC-Secours et de son(s) intervenants.
- Modification des caractéristiques de la machine sans consultation de PC-Secours.
- Utilisation de fournitures autres que celles préconisées par PC-Secours.
- Modification du logiciel provoquant un mauvais fonctionnement, programmation incorrecte.
- Variation du courant électrique ou tous autres problèmes ou dysfonctionnement de l'installation électrique dans les locaux où sont situées les machines objet du présent contrat.
- Réparation ou entretien effectués par des personnes ou société étrangères à PC-Secours.
- Déplacement ou transport du matériel : le transport du matériel est inclus et gratuit dans le service présenté dans ce contrat, sauf pour le transport de matériel nécessitant des moyens conséquents quant à la sécurité de ce-dit matériel.

#### **ARTICLE IV : RESPONSABILITE DU CLIENT**

- Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par PC-Secours le libre accès au matériel couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, fournir gratuitement l'énergie, 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.
- Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par PC-Secours, pendant les heures normales de travail correspondant (8h 30-12h30 et 13h30-18h) les jours ouvrables du lundi au vendredi. Les interventions qui sont effectuées les samedis, dimanches ou jours fériés, sont incluses dans cette offre.
- Sont exclues les interventions effectuées à titre urgent, c'est-à-dire dans les 24 heures suivant l'appel du Client. L'heure d'intervention dans ce cas précis et le vendredi à partir de 15h :00 sera facturée à .... € TTC (..... € HT).

- Si l'intervention porte sur plusieurs postes, un devis est transmis au client, ou sur consultation de celui-ci et après son consentement express ou tacite.
- Aucun déplacement, modification et réparation ne devront être faite sur les machines, objet du présent contrat, par des personnes étrangères à notre service technique.
- S'il est constaté qu'une réparation a été effectuée par des tiers, le prestataire chargé de l'entretien se réserve le droit de procéder à une révision de la machine avec, s'il y a lieu, une remise en état dans ces ateliers, le tout au frais du client, avant de reprendre l'exécution de l'entretien.
- Les agents de la société PC-Secours, sont normalement assurés dans le cadre de la législation du travail en vigueur. Il appartient au client de leur garantir toutes les conditions de sécurité réglementaire et de les mettre en garde contre tous les risques pouvant éventuellement relever de dispositions particulières sur les lieux où ils sont amenés à intervenir.

#### **ARTICLE V : Limitation de responsabilité**

- PC-Secours 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».
- PC-Secours ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects résultants de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'information ne résultant pas directement ou indirectement des solutions logicielles ou matérielles que PC-Secours a mis en œuvre. Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant au minimum une sauvegarde quotidienne de l'ensemble des informations.
- Si PC-Secours propose une solution de sécurisation des données, après consentement expresse du client, ce dernier ne serait pas tenu de faire des sauvegardes quotidiennes. Sinon, PC-Secours n'est pas tenue pour responsable d'aucune perte de données.
- PC-Secours ne pourra être rendu responsable des panne ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

- Enfin, la responsabilité PC-Secours ne pourra être cherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté.

#### **ARTICLE V : Durée du contrat**

Ce présent contrat est valable pour .....mois il est renouvelable par tacite reconduction à compter du ..... au.....

Mais il n'est effectif qu'après le premier règlement effectué par prélèvement automatique (ARTICLE VI) et à partir du.....du mois de.....200x

#### **ARTICLE VI : Prix**

- Le montant HT, de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans l'annexe.
- 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.
- Le prix est prévu pour un matériel utilisé par une seule équipe de personnel.
- Ce tarif pourra être révisé ou modifié par PC-Secours 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.

#### **ARTICLE VI : Conditions de paiement**

- Le coût de la maintenance est facturé par prélèvement automatique sur le compte de ....., chaque.....du mois.
- Le client devra fournir à PC-Secours un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) pour effectuer les démarches de prélèvement automatique.
- Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.
- Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte.

## **ARTICLE VII : Attribution de juridiction**

- Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit belge.
- Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite au tribunal de Liège.

## **ANNEXE :**

### **1. Prix**

- Le dépannage et la maintenance du matériel cité ci-dessous et selon les conditions énoncées dans ce présent contrat est facturé à .....€ HT (..... € TTC) par mois sur une période de .....mois à partir du ...../...../200X.
- Une facture finale sera remise au client dans un délai de 7 jours ouvrables après signature du présent contrat.
- Ce prix tient compte des frais de déplacement et des appels effectués tous les jours de la semaine : sauf le vendredi après 12h :00 ainsi que les jours fériés.

### **Modalité du dépannage et de la maintenance**

Le dépannage et maintenance tels que définis dans ce contrat, ainsi que dans les art.1 et art.2 sont fait à hauteur de 4 heures d'interventions sur un (1) mois sur les poste décrit dans la présente annexe hormis le serveur.

Une heure est offerte dans le cas d'une urgence (panne bloquant l'activité de .....). Cette dernière ne peut cumulée sur le mois suivant.

### **2. Liste du matériel informatique sous le couvert du présent contrat :**

#### **Liste du matériel objet du présent contrat :**

Le matériel ci-dessous est physiquement et dans sont entièreté présent dans les locaux de « ..... », ..... France. Toute modification géographique doit donner lieux à une approbation écrite de la part de PC-Secours.

PC-Secours se réserve le droit de réévaluer les frais de déplacement dans le cas d'un changement géographique du dit matériel informatique appartenant à ..... et objet du présent contrat.

Dans ce dernier cas une simple annexe signée par les deux parties (PC-Secours et ..... ) avec les notions « lu et approuvé » garantie la régularité de cette clause auprès de qui de droit.

Si dans les 20 jours qui suivent le déplacement du matériel, PC-Secours ne fait aucune réclamation quant à ce changement, PC-Secours est tenu pour consentant sur changement géographique, et les conditions de ce contrat sont maintenues.

