

## Désignation des parties

### ENTRE

La société :  
Représentée par :  
En qualité de :  
Dénommé le **CLIENT**

### ET

la société Arobaz Informatique SASU au capital de 100 €, située au 60 route de la jenny,  
33680 LE PORGE 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.

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 09h à 19h,
- hot-line pour résoudre des petits problèmes matériels, système (Windows 9x/NT/2000/7/8/8.1/10), 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 (optionnelle)

- assistance réalisée par des techniciens SAV ou formateurs bureautique ou Administrateurs système/ 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 :
  - 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 au temps réellement passé :

- Hot-line téléphonique du Lundi au Vendredi de 9h à 19h,
- Interventions programmées du Lundi au Vendredi de 9 h à 19h, (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 hot-line...

- 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 5 heures : 84€HT / heure,
- Pour 5 heures avec l'option « Prise de Main à Distance » : 105 € HT / heure
- Pour 10 heures : 78€HT / heure,
- Pour 10 heures avec l'option « Prise de Main à Distance » : 98 € HT / heure
- Pour 25 heures : 69€HT / heure,
- Pour 25 heures avec l'option « Prise de Main à Distance » : 86 € HT / heure
- Pour 50 heures : 63€HT / heure,
- Pour 50 heures avec l'option « Prise de Main à Distance » : 79 € HT / heure
- Pour 100 heures : 54€HT / heure,
- Pour 100 heures avec l'option « Prise de Main à Distance » : 68 € HT / heure

## 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, papiers, disquettes, 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 incluses dans le contrat (tarifs année 2017) :

Cocher la case	Maintenance Classique			Prise en main à distance		Total Général HT
	Nbre Heures	Prix horaire HT	Total HT	Prix horaire HT	Total HT	
<input type="radio"/>	5	84	420			420
<input type="radio"/>	5	84	420	21	105	525
<input type="radio"/>	10	78	780			780
<input type="radio"/>	10	78	780	20	200	980
<input type="radio"/>	25	69	1725			1725
<input type="radio"/>	25	69	1725	17	425	2150
<input type="radio"/>	50	63	3150			3150
<input type="radio"/>	50	63	3150	16	800	3950
<input type="radio"/>	100	54	5400			5400
<input type="radio"/>	100	54	5400	14	1400	6800

Fait en deux exemplaires, dont un est à nous retourner dûment rempli à :  
**Arobaz Informatique 60, route de la jenny – 33680 LE PORGE**  
 daté et signé avec la mention apposée « Bon pour accord » attestant l'exactitude des  
 renseignements figurant ci-dessus.

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Pour Arobaz Informatique

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Signature suivi de la mention « Bon pour accord »