

CONTRAT BASIC



date d'effet : n° contrat :

Entre les soussignés :

Nom ou raison sociale : **ALTIUS** tél : +33 1 34 34 43 80 fax : +33 1 39 47 25 88
Représentée par : **M. Daniel JUCHAULT** Fonction : **Président Directeur Général**
Société Anonyme au capital de 84.900 EUROS, ayant son siège social : **3, rue Verte – 95100 Argenteuil**

ci-après dénommé le PRESTATAIRE d'une part, et

Nom ou raison sociale : tél : fax :
Représentée par : Fonction :
Adresse :

ci-après dénommé le CLIENT d'autre part,

client/adresse contacts
Adresse de facturation :
Adresse(s) d'intervention :

CONDITIONS PARTICULIERES

- Périmètre de services :** Réseau : LAN, WIFI, WAN, internet... Sécurité : firewall, antispams, filtrage url...
 Systèmes : OS réseau/client, accès aux services, backup, antivirus... Applications : messagerie, travail collaboratif, supervision...
 Téléphonie : PBX, ToIP, CTI, centres d'appels...
- Objet :** Assistance technique à l'exploitation et l'administration des systèmes informatiques ou téléphoniques en production.
- Durée du contrat :** Le contrat est conclu pour **un an** et renouvelable par tacite reconduction d'année en année.
- Résiliation :** Résiliation du contrat par lettre recommandée trois mois avant l'expiration de la période en cours.
- Période de couverture :**
- Accueil téléphonique les jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-13H et 14H-18H
 - Intervention sur site les jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H
- Délais d'intervention :**
- Support téléphonique: traitement dans l'heure ouvrée
 - Intervention sur site en Ile de France : intervention sous 4 heures ouvrées pour une panne critique (accès aux ressources du réseau local impossible pour plus de 80% des clients, données vitales inaccessibles...), et sous 8 heures pour un incident non critique (service internet interrompu, déconnexion du réseau pour un groupe réduit...)
 - Intervention sur site en Province : intervention au mieux, le jour ouvré suivant pour tout type d'incidents
 - Reprise d'exploitation : intervention sous 2 heures après la fin de l'intervention de maintenance matérielle
- Modalités de paiement :**
- Contrat de base et Reprise d'exploitation : le service est **facturable annuellement**, terme à échoir, payable à réception de facture.
 - Compléments au contrat : le service est facturable mensuellement, terme échu, et payable à réception de facture.

CONTRAT DE BASE **3.690 EUR.HT** par an

GUICHET UNIQUE Un point d'entrée unique d'accès aux services, une gestion des contrats de maintenance, une réunion annuelle de suivi qualité. Une visite préalable au démarrage du contrat puis une visite annuelle préventive réalisée par un Ingénieur avec rapport.
Le CLIENT adresse ses demandes au centre d'appels prioritairement par téléphone au **+33 1 34 34 43 90**.
Il peut également adresser ses demandes non urgentes, sans aucun engagement sur le délai de prise en compte du dossier, par télécopie au **+33 1 39 47 25 88** ou par courrier électronique à **support@altiusnet.com**.

SUPPORT TELEPHONIQUE **15** dossiers de support téléphonique à consommer sur la période pour l'utilisation et l'exploitation du système d'information

TELEMAINTENANCE

- Opérations de télémaintenance ou de télé-administration en complément du support téléphonique. Les opérations planifiables de plus d'une heure ½ seront comptabilisées en temps par tranches minimales de deux heures.
- Mise à disposition par le CLIENT d'un accès au site avec prise de main distante : ADSL, VPN...

INTERVENTIONS SUR SITE Assistance technique sur site : forfait de **3 jours** à consommer sur la période avec une imputation minimale d'une ½ journée en Ile de France et d'une journée en Province.

REPRISE D'EXPLOITATION Nombre de serveurs : x **285 EUR.HT** = **EUR.HT** par an

OBJET Remise en exploitation du système après une intervention de maintenance matérielle (exemple : panne disque sur un serveur nécessitant une reconfiguration système ou un rechargement des données).
Restitution des données à partir de la sauvegarde effectuée par le CLIENT, réinstallation du système ou de la configuration initiale.
En cas d'indisponibilité durable, prêt éventuel d'un serveur de remplacement pour une durée n'excédant pas 10 jours ouvrés.
Obligation du CLIENT : respect du plan de sauvegardes ou des procédures de back-up validées par le PRESTATAIRE

SERVEURS CONCERNES
(nom et n° de série)

COMPLEMENTS AU CONTRAT DE BASE

SUPPORT TELEPHONIQUE Prix du dossier téléphonique supplémentaire : **90 EUR.HT**

INTERVENTIONS SUR SITE Prix de la journée supplémentaire avec une facturation minimale d'une ½ journée :

Profil CHEF DE PROJET **990 EUR.HT** Profil INGENIEUR **730 EUR.HT** Profil TECHNICIEN **540 EUR.HT**

Intervention hors horaires ouvrés Coefficient soir après 19H et samedi : **1,5** Coefficient dimanche et jour férié : **2**

Le client reconnaît avoir pris connaissance et approuvé les conditions du présent contrat dans leur intégralité,
Fait en double exemplaire le à

le PRESTATAIRE représenté par
mention « lu et approuvé »
cachet et signature

le CLIENT représenté par
mention « lu et approuvé »
cachet et signature



CONDITIONS GENERALES

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE fournit au CLIENT, des prestations de services.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'ensemble des dispositions du contrat et ses annexes constitue l'intégralité de l'accord, remplace et annule toutes autres déclarations orales ou écrites et accords préalables entre les parties.

3. DELAIS D'EXECUTION

Les délais d'exécution du contrat commencent à compter de la réception par le PRESTATAIRE de l'ensemble des éléments contractuels : contrat dûment signé, paiement exigible.

La responsabilité du PRESTATAIRE est dérogée de plein droit de tout engagement relatif à ces délais :

- Si les conditions de paiement n'ont pas été observées par le CLIENT
- Si les renseignements, documents ou prestations dont la fourniture incombe au CLIENT ne sont pas livrés en temps voulu
- En cas de force majeure ou d'événement échappant à la responsabilité du PRESTATAIRE

4. CONDITIONS DE GARANTIE

Les matériels fournis par le PRESTATAIRE sont couverts de base par la garantie du CONSTRUCTEUR suivant ses conditions.

Les logiciels fournis lors de l'installation par le PRESTATAIRE, le sont sans garantie, non exclusifs et ne confèrent au CLIENT qu'un droit d'utilisation non cessible. La licence ne porte que sur la version du logiciel.

5. RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE exécute les travaux qui lui sont confiés et qu'il a acceptés au titre du présent contrat sous sa propre responsabilité civile et professionnelle suivant les règles de l'art et en fonction de son expérience.

Il atteste être en possession de tous les contrats d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en cas de dommages corporels et matériels causés à des tiers dans l'exercice de sa mission.

6. LIMITES DE RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

Quelles que soient les circonstances, le PRESTATAIRE n'est pas responsable d'un dommage quelconque qui résulterait d'une faute ou d'une négligence ou de l'inexécution d'une des obligations quelconques du CLIENT comme le respect des recommandations relatives au fonctionnement des équipements donnés par le PRESTATAIRE ou CONSTRUCTEUR.

Le PRESTATAIRE n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les pertes de bénéfices ou d'économies escomptées, même au cas où le PRESTATAIRE aurait eu connaissance de la possibilité de la survenance de tels dommages, et ce même découlant d'une faute du PRESTATAIRE ou d'une faute dans la réalisation de la prestation au titre du présent contrat.

En tout état de cause, la responsabilité du PRESTATAIRE est limitée au montant du prix prévu pour la prestation.

7. RESPONSABILITE DU CLIENT

Il appartient au CLIENT de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires permettant d'assurer la continuité de l'exploitation, selon les règles de l'art telles que préconisées par les éditeurs et les constructeurs, et prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

Il appartient également au CLIENT de contracter si nécessaire les polices d'assurance dans la perspective de se garantir contre les risques non expressément couverts par le PRESTATAIRE.

8. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE s'oblige à mettre en œuvre tout son savoir-faire, ainsi que tous les moyens humains et matériels dont il dispose pour réaliser la prestation qui lui a été confiée.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Pendant l'exécution du contrat, le CLIENT s'oblige :

- placer les équipements dans un environnement physique et technique conforme aux réglementations en vigueur et aux spécifications des constructeurs,
- utiliser des fournitures telles que cartes, rubans, supports magnétiques conformes aux instructions aux et spécifications des constructeurs,
- permettre un libre accès des personnels du PRESTATAIRE et s'assurer que l'intervention puisse être effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur,
- mettre à la disposition des personnels du PRESTATAIRE les moyens nécessaires lui permettant l'exécution de sa prestation et l'accès à son centre technique,

10. CESSIBILITE

Le PRESTATAIRE pourra éventuellement charger des entreprises qualifiées de l'exécution des travaux et céder ses droits à d'autres entreprises qualifiées.

11. FORCE MAJEURE

Si l'exécution d'une obligation contractuelle est empêchée, restreinte ou retardée suite à un événement de force majeure (catastrophe naturelle, attentat, guerre, conflits de travail chez l'une ou l'autre des parties), la partie dont l'exécution se trouve compromise sera exonérée de toute responsabilité et les délais pour s'exécuter seront prorogés en conséquence.

12. SUSPENSION DU CONTRAT

En cas d'événement de force majeure retardant l'exécution de la prestation, le présent contrat sera suspendu, pendant tout le temps où l'exécution du contrat sera rendue impossible.

13. RESILIATION DU CONTRAT

Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties de l'une de ses obligations quelle qu'elle soit, trois semaines après mise en demeure d'y remédier, expédiée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts.

En cas de dénonciation du contrat, le CLIENT s'engage à régler le solde de toutes les prestations de services effectuées jusqu'à la date de la prochaine échéance.

Le présent contrat peut être également résilié s'il se produit un événement de force majeure de nature à retarder l'exécution du contrat pendant plus de trente jours.

En cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du CLIENT, le contrat sera résilié de plein droit si, à l'issue de la période prévue par la loi, le mandataire judiciaire (ou le CLIENT en cas de procédure simplifiée), ne s'est pas prononcé sur la poursuite du contrat. Dans le cas de poursuite du contrat, les factures et redevances que le PRESTATAIRE sera amené à émettre seront payables au comptant.

14. CONFIDENTIALITE

Le PRESTATAIRE s'engage à garder strictement confidentielles, toutes les informations qui ont été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat, et faire observer par son personnel cette obligation de discrétion.

15. NON SOLLICITATIONS

Le CLIENT s'engage à ne pas recruter, débaucher ou tenter de débaucher, directement ou indirectement toute personne agissant pour le compte du PRESTATAIRE. Cet engagement prend effet à compter du début de la prestation et court sur une durée de six mois à l'expiration du présent contrat. Si cet engagement n'était pas respecté, le CLIENT devra indemniser le PRESTATAIRE du préjudice subi, en lui versant une somme équivalente à deux ans de prestation, sur la base du dernier contrat en vigueur.

16. CONDITIONS FINANCIERES

Les prestations sont facturées sur la base d'un coût forfaitaire qui couvre l'ensemble des travaux exécutés par le PRESTATAIRE.

17. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures adressées en deux exemplaires au CLIENT sont payables au siège social du

PRESTATAIRE, à l'échéance selon les modalités définies.

Le défaut du règlement d'une facture peut entraîner la suspension de l'exécution du présent contrat. En cas de non-paiement à l'échéance, toute somme due fera courir de plein droit des intérêts de retard égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal.

18. REVISION DE PRIX

Au renouvellement de chaque contrat, le prix pourra être révisé, sans autre information au CLIENT, dans la limite suivante :

$P = P_0 \times S/S_0$ (P_0 =Prix initial, S_0 =indice SYNTEC à la date initiale, S = indice SYNTEC à la date de renouvellement)

19. MODIFICATION - AVENANT

Le contrat ne pourra être modifié, en tout ou partie, que par avenant écrit et préalablement signé par les parties.

20. JURIDICTIONS

Si un différend survenait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, les parties s'efforceraient de régler à l'amiable, préalablement à toute action en justice.

En cas d'échec des solutions amiables ou dans l'absence de leurs recherches, les parties soumettront leur différend devant le Tribunal de Commerce de Nanterre auquel elles attribuent compétence, y compris en référé.