



CONTRAT DE MAINTENANCE PARC INFORMATIQUE

Article 1 - OBJET : Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles ICOM.SARL s'engage, en contrepartie du règlement des redevances, à fournir au Client, qui l'accepte, un service d'assistance et de maintenance informatique appelé Parc d'Assistance et de Maintenance Informatique « **P.A.M.I** »

Les interventions effectuées dans le cadre de ce service ont pour but essentiel d'apporter au Client une aide à mise en œuvre, à l'utilisation et à la résolution des défauts de fonctionnement liés à l'utilisation normale des matériels et logiciels prévus au contrat, il couvre l'assistance téléphonique, la maintenance, la main d'œuvre à l'exclusion des frais de déplacement.

Sauf désignation particulière, le terme "matériel" signifie les machines ainsi que les éléments et dispositifs, le terme "logiciel" désigne les systèmes d'exploitation, les applications ou progiciels.

Les termes et conditions du présent contrat remplacent ceux de tous accords verbaux ou écrits antérieurs intervenu entre le Client et ICOM.SARL relatifs à la maintenance des matériels et logiciels objet des présentes.

Article 2 - DUREE : Le contrat est souscrit pour une période de 1 an. Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de trois mois, s'il n'est pas dénoncé par lettre avec Accusé de Réception un mois avant l'expiration de chaque période par l'une des parties.

L'abonnement prend effet après règlement du montant total de la facture de la première période. Au terme de deux annuités, la prorogation du contrat pourra être conditionnée par une révision complète du matériel dont les frais établis selon le tarif ICOM.SARL en vigueur, ne seront pas couverts par le présent contrat. Dans ce cas un devis sera préalablement établi pour acceptation.

Article 3 - CONDITIONS D'ACCES : Le support technique de ICOM.SARL est accessible par téléphone, du lundi au jeudi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00, le vendredi de 10h00 à 18h00, à l'exception des jours fériés légaux et par email : flash@icom-fr.net .

Il est convenu qu'une intervention en dehors de ces horaires pourra faire l'objet d'une facture complémentaire après acceptation du Client.

Article 4 - CONDITIONS D'INTERVENTION : Avant d'appeler le support technique, le Client doit avoir vérifié que le problème est reproductible. Le Client communiquera, au préalable, par télécopie ou par email les messages d'erreurs et les circonstances du problème.

Au cours de l'appel, le Client s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en compte de sa demande par ICOM.SARL (nom, version, configuration du produit en cause, système d'exploitation etc.) et à autoriser l'accès à son réseau si le

diagnostic nécessite une connexion distante sur le matériel concerné. La durée, et le nombre des appels seront limités au strict nécessaire, le traitement conseillé pourra être effectué hors ligne.

Ce service ne se substitue ni à la garantie, qui a pour but la correction de défauts imputables au constructeur ou à l'éditeur de logiciels, ni à la formation de l'utilisateur, qui doit posséder une maîtrise suffisante de son équipement.

Selon la nature et l'urgence les interventions peuvent être effectuées : sur site dans un délai de 24 heures ouvrables après l'appel du Client, pour effectuer le diagnostic (Les interventions, sans caractère d'urgence sont réservées aux travaux de maintenance) ou en atelier si la nature des travaux le justifie, Le délai d'intervention en atelier est de 48 heures ouvrables hors transport. Les frais d'envoi du matériel sont à la charge du Client. Les frais de transport retour sont à la charge de ICOM.SARL.

Article 5 - EXCLUSIONS : Le service fourni par ICOM.SARL au titre du présent contrat ne comporte pas la mise à jour ou le changement de média des logiciels, le support des matériels et logiciels de plus de 3 ans (Sauf le logiciel de gestion commerciale « CHORUS »), la correction des défauts éventuels des logiciels.

- Le présent contrat ne prévoit pas l'installation du système d'exploitation ni la récupération de fichiers perdus. Au cas où une intervention serait nécessaire, un accord sera pris avec ICOM.SARL sur le coût et le délai de cette prestation.

- Le service se limite aux problèmes informatiques liés à l'utilisation normale des logiciels à l'exclusion des techniques spécifiques à une profession.

- ICOM.SARL n'assurera pas la prestation dans les cas suivants : le logiciel n'a pas de licence d'utilisation, le logiciel n'est pas utilisé conformément aux spécifications de l'éditeur, l'origine du problème est liée à un autre produit, le Client n'a pas réglé le prix de l'abonnement.

- ICOM.SARL n'est pas tenu de supporter les frais de communication

- Le service fourni par ICOM.SARL au titre du présent contrat ne se substitue pas à la garantie constructeur (sauf dans le cas où l'installation du produit a été effectuée par ICOM.SARL et dans la limite de 1 an) et ne comprend pas : de prestations spécifiques liées à des matériels ou des logiciels dont la complexité justifie un contrat particulier (logiciels de DAO ou de PAO, logiciels de paie, comptabilité etc.),

- la fourniture de services gratuits pour remise en état nécessaire des matériels et logiciels désignés en annexe2 du présent contrat en cas de :

. Défaut de fonctionnement des logiciels système et des applications du Client ayant pour origine des logiciels inadaptés, ou tout élément connexe ou similaire,

. Défaut de performances ou de compatibilité des logiciels ou matériels entre eux, même si celles ci sont annoncées par leur éditeurs ou fabricants respectifs,

. Pannes de matériel ou logiciels consécutives à la défaillance de l'énergie électrique dans le cas de micro-ordinateurs sans système de protection contre les coupures de courant électrique (onduleurs),

. Pannes de matériel ou logiciels consécutives à une attaque virale. (il appartient au client de procéder à la mise à jour de son logiciel antivirus),

- la sauvegarde et la restauration des données ; il appartient au Client de faire les sauvegardes nécessaires avant toute intervention, en aucun cas ICOM.SARL ne pourra être tenu pour responsable de la perte des données du Client,

- la garantie de bon fonctionnement des logiciels protégés contre les copies et les sauvegardes,

- la fourniture gratuite de "mise à jour" ou de nouveaux logiciels, la réparation des dommages résultant de mauvaises manipulations ou d'utilisation anormale,

- En aucun cas ICOM.SARL ne pourra être tenu pour responsable de pertes ou de corruption de données ou de quelque dysfonctionnement que ce soit. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures d'usage de sauvegarde de ses fichiers et d'effectuer une copie de sécurité de ses logiciels.

- l'échange ou la fourniture gratuite de pièces détachées, de composants ou de périphériques, d'accessoires, de consommables ou de pièces dont l'usure dépend de

l'intensité d'utilisation : papier, rubans, cartouches d'encre, batteries, tête l'impression, supports magnétiques

- la peinture et le ravivage des matériels,
- la mise en place ou enlèvement de tous accessoires, adjonctions ou autres dispositifs,
- la remise en état nécessaire des matériels désignés en annexe2 du présent contrat en cas de sinistres tels que : dégâts des eaux, incendie, explosion, chutes et chocs brutaux, accidents de transport, actes de malveillance ou de sabotage, tempête et foudre, risques contre lesquels il appartient au Client de souscrire une assurance et d'une façon générale tous les cas de force majeure catastrophes naturelles, émeutes, attentats ou de guerre : En cas de force majeure, la responsabilité de ICOM.SARL est dérogée d'office.

Article 6 - PRISE EN COMPTE : Les matériels confiés à ICOM.SARL dans le cadre du présent contrat sont réputés dans un état physique de bon fonctionnement conforme aux spécifications du constructeur. Le Client autorise ICOM.SARL à effectuer une visite de prise en compte du parc de matériels objet du présent contrat afin d'en déterminer l'état physique précis de bon fonctionnement et ce, avant de s'engager définitivement dans l'exécution du présent contrat.

Les éventuelles dégradations constatées sur l'état physique de bon fonctionnement du parc de matériels feront l'objet d'un devis préalable de remise en état de conformité, présenté par ICOM.SARL au Client. En cas de refus de devis par le Client, ICOM.SARL se réserve le droit de sortir le matériel concerné du présent contrat sans que cela puisse être considéré par le Client comme un refus d'exécution des engagements de la part de ICOM.SARL.

Article 7. ACCES AUX EQUIPEMENTS ET MATERIELS : L'annexe2 précise la situation géographique, les références ainsi que le numéro de série du matériel. Le Client s'engage à tenir ICOM.SARL informé de toutes les modifications d'emplacement des matériels avant toute intervention de ICOM.SARL.

Le Client s'engage à assurer le libre accès aux matériels objets du présent contrat pour les interventions de ICOM.SARL. Si ces interventions devaient immobiliser le système informatique, leurs dates seraient fixées d'un commun accord.

Le Client devra veiller à ce que les locaux et installations périphériques répondent à tout moment aux spécifications nécessaires au bon fonctionnement de matériels objet du présent contrat.

Article 8 - MODIFICATIONS : D'autres matériels pourront être ajoutés sur demande du Client à la liste des matériels soumis aux dispositions du présent contrat. A l'inverse, le retrait du présent contrat pourra être demandé au Client pour le matériel qui ne répond pas ou plus de manière évidente aux normes de fiabilité de la profession ou annoncé par le constructeur.

Toutefois ICOM.SARL observera un préavis de 3 mois avant de procéder au dit retrait. Le Client s'engage à porter à la connaissance de ICOM.SARL, avant leur réalisation, toutes interventions techniques non liées aux services de maintenance et non effectuées par ICOM.SARL, se rapportant aux matériels faisant l'objet du présent contrat.

Article 9 - FOURNITURES NON CONFORMES : La responsabilité de ICOM.SARL sera dérogée pour les incidents provoqués par l'emploi de fournitures non conformes aux normes et spécifications du constructeur et les éventuels frais de remise en état seront supportés par le Client et feront l'objet d'une facturation séparée hors contrat au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

Article 10 - TARIF : Le tarif (annexe1) du présent contrat correspond à un an d'abonnement à l'assistance et la maintenance informatique des postes matériels et

logiciels dont la désignation figure en annexe2. Les prix sont ceux couramment pratiqués par ICOM.SARL au jour de la signature du contrat.

L'Option Télémaintenance est facultative et gratuite mais nécessite un logiciel de télé intervention et de prise de contrôle à distance tel que UltraViewer (élève) ou AnyDesk par utilisateur et un modem analogique ou numérique (selon l'installation téléphonique du client)

Article 11- REVISION DE PRIX : Le montant annuel sera actualisé en fin de chaque période au tarif ICOM.SARL en vigueur à la date la plus proche de la fin de période.

Article 12 - PAIEMENTS : Une facture sera émise par ICOM.SARL d'avance, terme à échoir, au tarif en vigueur sur la BASE d'un PAIEMENT NET au COMPTANT sans ESCOMPTE le 1er jour du contrat. La survenance de l'échéance constitue mise en demeure.

ICOM.SARL se réserve la possibilité de suspendre de plein droit et sans responsabilité toute intervention jusqu'à complet paiement de la ou des factures impayées et de leurs intérêts, ou de résilier le contrat quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée.

Article 13 - ASSURANCE : Le Client fera son affaire personnelle de l'assurance des matériels objets du présent contrat et dégage ICOM.SARL de toute responsabilité à raison de la perte des équipements ou des dommages subis par ces derniers par l'effet de toutes causes autre que celles dont ICOM.SARL ou ses agents et employés seraient par ailleurs légalement responsables. ICOM.SARL certifie être assuré en responsabilité civile et fournira sur demande du Client toute attestation d'assurance nécessaire.

Article 14 LIMITES DE RESPONSABILITE : Quels que soient la nature le fondement et les modalités de l'action engagés par le Client contre ICOM.SARL pour tout manquement de celle-ci à l'une quelconque de ses obligations de maintenance ou de réparation des matériels, l'indemnité due au Client sera limitée au préjudice effectivement subi et ne pourra en aucun cas dépasser un montant égal au tarif de maintenance de la machine incriminée qui a causé le dommage.

Pour ces calculs la redevance retenue est celle applicable au matériel au moment où la cause de l'action est survenue. Les limites ci-dessus ne s'appliquent pas aux réclamations relatives à des dommages corporels pour lesquels ICOM.SARL serait responsable dans les conditions du droit commun. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple) perte de bénéfice, de commande, trouble commercial quelconque ou toute action dirigée contre le Client par un tiers, constituent un dommage indirect, immatériel ou incertain, pour lequel il est convenu que ICOM.SARL n'encourra pas de responsabilité vis à vis du Client et n'ouvrent pas droit à réparation.

Toute garantie est exclue en cas d'usure ou utilisation anormale des matériels (et en particulier en cas d'utilisation ou d'installation non conforme à la documentation technique), de détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs (conflits sociaux, transports retardés, etc.), de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance.

Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis dans le cadre du présent contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre partie après l'expiration d'un délai de 1 an à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

Exception est faite pour les actions pour défaut de paiement qui pourraient être engagées dans un délai de deux ans après la plus tardive des deux dates suivantes : celle du dernier paiement ou celle de la dernière facture impayée.

Article 15 - RESILIATION ANTICIPEE : Au cas où l'une ou l'autre des parties n'exécuterait pas ou violerait le présent contrat, l'autre partie pourra requérir la partie défaillante, par lettre recommandée A.R. d'exécuter le présent contrat et/ou de mettre fin à la violation, en donnant tous détails utiles sur le défaut d'exécution et/ou violation reprochés. S'il n'est pas remédié à ce défaut d'exécution et/ou à cette violation dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée A.R. susvisée, le présent contrat pourra être résilié de plein droit à tout moment à l'option de la partie lésée au moyen d'une simple notification par lettre A.R. adressée à l'autre partie, sous réserve de tous autres recours que la loi met à la disposition de la partie lésée.

Chacune des parties aura le droit de mettre fin au présent contrat sans préavis à tout moment par simple notification faite à l'autre partie, par lettre recommandée A.R., dans les cas suivants : état de cessation de paiement de l'autre partie constatée par voie judiciaire, sa liquidation volontaire ou forcée, sa mise en règlement judiciaire ou en faillite, la passation par elle d'un contrat volontaire ou forcé avec ses créanciers, le tout sous réserve des dispositions des dispositions légales en vigueur.

Article 16 - CESSION DE DROITS : La cession par le Client à des tiers de tout ou partie des droits et, ou obligations découlant du présent contrat ne pourra avoir lieu qu'avec l'approbation écrite préalable de ICOM.SARL.

Article 17 - DIVERS : Si une disposition d'ordre public venait empêcher l'application de certaines clauses du présent contrat, les autres clauses n'en demeureront pas moins applicables ; les clauses atteintes par lesdites dispositions seront considérées comme modifiées dans la plus faible mesure nécessaire pour les rendre valides et effectives tout en respectant le plus possible l'intention des parties ; le surplus du contrat n'en sera pas affecté, restera en pleine force de vigueur, et sera exécutable conformément à ses termes. La compensation des dettes des parties l'une envers l'autre ne s'opérera jamais de plein droit et devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre les parties.

Article 18 - MODIFICATIONS : Le présent contrat ne pourra être modifié ou complété que par avenant signé par les deux parties. Les annexes 1 et 2 au présent contrat en font partie intégrante. Le présent contrat prévaudra sur toutes les clauses figurant sur les commandes, lettres et documents commerciaux du Client se rapportant à la maintenance des matériels objet des présentes.

Article 19 - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION : Le présent contrat est régi par le droit français, toutes contestations relatives à l'exécution et à l'interprétation du présent contrat seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Martigues, auquel les parties font attribution de juridiction expresse même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Fait à

Le

icom
Résidence FontSarade - 18, allée Bouissonado - 13500 Martigues
Tél. 06 61 63 24 48 - Email : icom@sarl@wanadoo.fr
Siret : 444 010 136 00018 - APE : 7411



ANNEXE 1 - TARIFS MENSUELS DES QUATRE NIVEAUX DE MAINTENANCE

Nombre de postes	1 Poste ou Serveur	1 ou 2 Postes clients	3 ou 4 Postes clients	5 ou 6 Postes clients	Par client ou imprimante supplémentaire
Maintenance NIVEAU 2 QUOTA HEURES	45 € 1½ Heures	60 € 2 Heures	75 € 2½ Heures	90 € 3 Heures	+20 € + ½ Heure
Maintenance NIVEAU 2 QUOTA HEURES	50 € 2½ Heures	60 € 3 Heures	80 € 4 Heures	100 € 5 Heures	+20 € + ½ Heure
Maintenance NIVEAU 3 QUOTA HEURES	120 € 4 Heures	150 € 5 Heures	180 € 6 Heures	210 € 7 Heures	+20 € + 1 Heure
Maintenance NIVEAU 4 QUOTA HEURES	150 € 5 Heures	180 € 6 Heures	210 € 7 Heures	240 € 8 Heures	+20 € + 1 Heure

NB : Tous les prix et tarifs mentionnés s'entendent hors taxe.

Dépassement du Quota d'heures spécifique au contrat : 30 € HT / Heure.

DESCRIPTIF DES DIFFERENTS NIVEAUX DE MAINTENANCE

MAINTENANCE NIVEAU 1 :

Ce niveau de maintenance inclus exclusivement le maintien en fonction du logiciel de gestion commerciale CHORUS dans l'état de ses fonctionnalités présentes à la date de la signature du présent contrat.

MAINTENANCE NIVEAU 2 :

Ce niveau de maintenance inclus le niveau de maintenance « NIVEAU 1 » ci-dessus exposé ainsi que toutes modifications sur les vues (écrans) et états préexistants. Ces modifications relèvent de l'ajout de champs ou de modifications de calculs sans pour autant apporter de fonctionnalités supplémentaires. En outre, ce niveau inclus la maintenance des divers systèmes d'exploitation des différents postes récapitulés dans l'annexe 2 et sujets au présent contrat.

MAINTENANCE NIVEAU 3 :

Ce niveau inclus la maintenance exclusive des matériels et logiciels récapitulés dans l'annexe 2 et sujets au présent contrat.

MAINTENANCE NIVEAU 4 :

Ce niveau de maintenance inclus les niveaux de maintenance « NIVEAU 1 et 2 » ci-dessus exposés ainsi que la création de nouveaux états dérivés des états préexistants et la mise en place de fonctionnalités existantes dans d'autres configurations du logiciel de gestion commerciale CHORUS. En outre, ce niveau inclus la maintenance des matériels et logiciels récapitulés dans l'annexe 2 et sujets au présent contrat.

NB : Dans tous les cas, si un déplacement se révèle impératif pour la bonne exécution d'une opération de maintenance, celui-ci sera facturé en sus, sur la base du barème fiscal en vigueur pour un véhicule de 5CV fiscaux à la date de l'intervention (ex : 0,54 euros / km pour l'année 2018).

ANNEXE 2 – DESCRIPTIF DES MATERIELS ET LOGICIELS PRIS EN CHARGE

LIEU :

.....

.....

	DESCRIPTIF DU MATERIEL	SYSTEME D'EXPLOITATION	LOGICIELS INSTALLES (AVEC LICENCE)	COMMENTAIRE Ou N° de Série
POSTE1 OU SERVEUR				
POSTE CLIENT2				
POSTE CLIENT3				
POSTE CLIENT4				
POSTE CLIENT5				
POSTE CLIENT6				
POSTE CLIENT7				
POSTE CLIENT8				

IMPRIMANTE 1				
IMPRIMANTE 2				
IMPRIMANTE 3				
IMPRIMANTE 4				
AUTRE 1				
AUTRE 2				
AUTRE 3				

NIVEAU DE MAINTENANCE CHOISI :
 NOMBRE TOTAL DE POSTES CLIENTS :
 TARIF 1^{er} POSTE ou SERVEUR : € X 3 MOIS = €
 TARIF POSTES SUPPLEMENTAIRES : € X 3 MOIS = €
 ECHEANCE TRIMESTRIELLE A REGLER : €