

ASTRAGALE BUREAUX
6, Avenue Henri Barbusse
06100 - NICE
Tel: 04 93 52 96 96
Fax: 04 93 52 96 89
info@niceweb.fr
<http://www.niceweb.fr>

CONTRAT DE SERVICES INFORMATIQUES

Désignation des parties

Entre

La société :
Représenté par :
en qualité de :
Dénommé le **CLIENT**

et

la société **NiceWeb**,
SARL au capital de 19 056 €, siège social ASTRAGALEBUREAUX 6, Avenue Henri Barbusse à NICE, représenté par Monsieur Michel Pauly en qualité de gérant, 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 externalisé**, prestations fournies par le PRESTATAIRE.

2. Nature du contrat

Voici la liste des prestations fournies par le PRESTATAIRE afin de répondre aux besoins informatiques du CLIENT

2.1 Assistance téléphonique

- 7j/7 de 10h à 20h (en option 24h/24 7j/7)
- hot-line pour résoudre des problèmes matériels, système (Windows 9x/NT/2000, Linux), applicatif (Office, applicatifs spécifiques) ou réseau
- assistance réalisée par des techniciens SAV, formateurs bureautique ou ingénieurs réseau.

2.2 Urgences Informatiques

- intervention sur place en urgence (délai moyen 1 heure sur Nice, maxi le lendemain de l'appel),
- pour résoudre tout problème bloquant un poste de travail,
- pour toutes pannes réseau...

2.3 Suivi et gestion du parc informatique

- rendez-vous programmés,
- mise en place de procédures,
- suivi du parc matériel et logiciel,
- élaboration d'un master (configuration modèle) afin d'avoir une homogénéité des postes,
- prévision sur les évolutions matérielles et logicielles
- résolution de tous les problèmes de configuration matérielle ou logicielle...

2.4 Formation responsable informatique

- Configuration d'un poste de travail,
- Gestion des imprimantes, des dossiers partagés, des mots de passe, des droits des utilisateurs...
- Mise en place d'un poste à partir d'un master retenu,

2.5 Assistance réunion pour l'évolution du parc informatique

- Lors de réunion sur l'évolution de votre informatique ou de votre organisation réseau – telecom, nous mettons à votre disposition un ingénieur réseau ayant une mission d'expertise et de conseil.
- Cette personne, connaissant votre informatique mais également vos contraintes, sera à même de vous conseiller d'une manière objective et neutre.

3. Méthodes de fonctionnement

- Appel de la hot-line pour signaler un problème par un membre quelconque de votre personnel, par le responsable informatique ou par une personne centralisant les demandes.
- Rappel par un technicien SAV, un formateur bureautique, un développeur, un ingénieur réseau (délai de 15 minutes maximum),
- Télé-intervention si le client dispose du logiciel PCAnywhere et si nécessaire,
- En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une intervention :
 - ◊ en urgence (le lendemain de l'appel au maximum),
 - ◊ programmée si l'aléas de fonctionnement n'est pas trop gênant ou si une solution provisoire et satisfaisante a été trouvée.
- Rappel de la hot-line J+1 après l'intervention (téléphonique ou physique) pour un contrôle qualité et satisfaction.

4. Méthodes de facturation du contrat

4.1 Prestations avec un décompte au temps réellement passé :

- Hot-line téléphonique 7j/7 de 10h à 20h (en option 24h/24 7j/7),
- Interventions en Urgence (décompte au temps réellement passé),
- Interventions programmées (décompte au temps réellement passé)...

4.2 Prestations sans décompte de temps, incluse dans le contrat :

- Assistance d'un ingénieur réseau lors des réunions au sujet de votre informatisation...
- Visite d'un commercial chaque trimestre afin de définir votre degré de satisfaction, les améliorations de notre service à faire, de vous tenir aux courants des évolutions informatiques, de vous proposer des configurations matérielles selon vos besoins...
- Appel téléphonique 1 fois par semaine afin de connaître les aléas, les problèmes en suspens...

4.3 Méthode de fonctionnement de la facturation :

- **contrat trimestriel renouvelable payable d'avance** avec possibilité de l'arrêter à chaque échéance trimestrielle par un simple courrier (avant la date de la prochaine échéance)
- Détermination d'un nombre d'heure de prestation pour le trimestre (10h, 25h, 50h ou 100h)
- Les heures non effectuées sur un trimestre sont reportées au trimestre suivant,
- Les heures supplémentaires seront facturées au taux horaire du forfait,
- Seuls les déplacements en urgence pour les sites hors de Nice sont facturés en sus ou déduit du forfait,
- Les visites commerciales, les assistances aux réunions sont gratuites,
- Les interventions programmées, les urgences informatiques, la hot-line sont comptabilisées au temps réellement passé (unité : la minute), consignées sur un cahier de maintenance (arrivée, départ, description de l'intervention, poste affecté...) ou un cahier de hot-line...
- Un accès Web permet de consulter l'état de son contrat, la liste des interventions effectuées, le nombre de minutes consommées...

4.4 Tarif du contrat trimestriel pour l'année 2009 :

- Pour 10 heures / trimestre : 75 € / heure,
- Pour 25 heures / trimestre : 66 € / heure,
- Pour 50 heures / trimestre : 57 € / heure,
- Pour 100 heures / trimestre : 48 € / heure,
- Déplacement en urgence Monaco / Antibes / Sophia Antipolis : 29 € HT

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 (tarif année 2009) :

- 10 heures / trimestre à 75 € HT / heure, soit 750€ HT / trimestre (897 € TTC),
- 25 heures / trimestre à 66 € HT / heure, soit 1650€ HT / trimestre (1973,40 € TTC),
- 50 heures / trimestre à 57 € HT / heure, soit 2850€ HT / trimestre (3408,60 € TTC),
- 100 heures / trimestre à 48 € HT / heure, soit 4800€ HT / trimestre (5740.80 € TTC)

Veillez imprimer et nous retourner en 2 exemplaires ce document daté, paraphé, signé précédé de la mention "Bon pour accord", accompagné de votre règlement.

Fait à Nice, le

Pour
M

Pour la société NiceWeb, Mr Michel PAULY