



Solutions

Réseaux • Communications unifiées • Sécurité



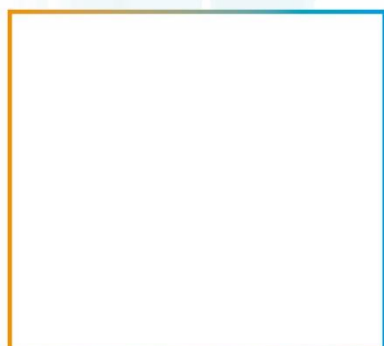
Type de contrat :

Contrat de maintenance matériel et support

Entre

La société NTI

Et la commune de Le Plessis Brion



Standard 0810 30 03 72

PRIX APPEL LOCAL

www.nti-solutions.com

5, rue de Maidstone, bât. Soprano - 60000 Beauvais
Fax. : 03 44 10 14 71

CONTRAT N° A DEFINIR

Entre

La **société NTI**, société à responsabilité limitée au capital de 125000 euros, dont le siège social est situé 5, rue de Maidstone, bâtiment Soprano à Beauvais (60000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Beauvais sous le numéro 421 003 518, représentée par Monsieur Frédéric CRONNIER, en sa qualité de Président ;

Ci-après désignée « **NTI** » ou le « **Prestataire** »

D'UNE PART,

Et :

La **Commune de LE PLESSIS BRION**, représentée par Le maire dument habilité aux fins des présentes ;

Ci-après désignée le « **Client** » ou l'« **Utilisateur** »

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommées collectivement les « **Parties** » ou individuellement une « **Partie** ».

IL A PREALABLEMENT ETE DEFINI LES TERMES SUIVANTS :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'application des présentes, le terme "Prestataire" désigne la Société NTI, le terme "Client" désigne toute personne physique ou morale qui souscrit au contrat Infogérance proposé par le Prestataire

Chaque fois qu'ils seront utilisés dans le présent Contrat ou en relation avec son exécution, les termes suivants auront le sens défini ci-après :

Anomalie	Signifie tout dysfonctionnement de l'Equipement et/ou du logiciel.
Bogue	Signifie toute erreur de conception, ou de réalisation, ou de programmation du Logiciel qui empêche l'utilisation normale de tout ou partie du Logiciel ou provoque un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément aux instructions.
Conditions Particulières	Signifie l'ensemble des conditions particulières régissant le présent contrat telles qu'elles figurent en Annexe A .
Contrat	Signifie le présent contrat et l'ensemble de ses annexes avec lesquelles il forme un tout indivisible.
Délai d'Intervention	Signifie le temps exprimé en Heures Ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel du Responsable Utilisateur et le jour et l'heure d'arrivée du technicien du Prestataire sur le Site Utilisateur.
Equipement	Signifie le matériel informatique ainsi que les accessoires, logiciels et éléments d'environnement éventuels, tel que périphériques, câblages, connexions, raccordements, etc... objet du présent contrat, et dont la liste actuelle et les caractéristiques sont décrites dans les Conditions Particulières ainsi que tous ajouts ou modifications éventuels.
Heures ouvrées	Signifie de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés légaux.
Logiciels	Signifie les programmes informatiques que le Client est habilité à utiliser.
Numéro d'Appel	Signifie le n° téléphonique précisé aux Conditions Particulières que devra composer le Responsable Utilisateur pour initier une demande d'intervention dans les conditions de l'article 4 ci-après.
Fiche Technique	Signifie le procès-verbal établi à chaque intervention de dépannage. Il est signé par le technicien du Prestataire et le Responsable Utilisateur.
Responsable Utilisateur	Signifie la personne désignée par le Client comme étant l'interlocuteur privilégié du Prestataire sur les problèmes de fonctionnement de l'Equipement et seul autorisé à formuler une demande d'intervention tel que défini dans les Conditions Particulières.
Site du Client	Signifie le ou les lieux d'exécution des prestations tels qu'ils figurent dans les Conditions Particulières.

Visite Technique de l'Équipement	Signifie l'audit effectué par le Prestataire dans le mois de la conclusion du contrat et destiné à (i) vérifier un certain nombre de paramètres liés à l'Équipement et (ii) mettre en place le dossier technique d'exploitation.
Visite de Dépannage	Signifie la visite d'un technicien qualifié du Prestataire faisant suite à une demande d'intervention émanant du Responsable Utilisateur et ayant pour objet le dépannage de l'Équipement concerné.

PUIS IL A ETE EXPOSE CE QUI SUIIT :

NTI est une société spécialisée dans l'infogérance, la maintenance et le support informatique. Le Client utilise un système d'information pour son activité professionnelle. Les parties se sont rapprochées à l'effet de définir les conditions dans lesquelles le client confiera à NTI l'infogérance, la maintenance ou le support de tout ou partie de son système d'information.

CECI DEFINI ET EXPOSE, IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIIT :

ARTICLE 2. GENERALITES

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat d'infogérance, de maintenance, de support conclu entre le Prestataire et ses Clients. Les présentes conditions générales excluent l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat. Elles prévalent donc à toutes dispositions contraires qui seraient stipulées dans les conditions générales d'achat du Client. Les conditions particulières et générales constituent, ensemble, un tout indivisible ci-après dénommé le "Contrat".

ARTICLE 3. OBJET DES PRESTATIONS

Le présent Contrat et ses annexes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, à la demande du Client prend en charge des prestations de sous-traitance appelée maintenance matérielle, support, exploitation et infogérance.

Le Client a, préalablement défini ses besoins et a engagé les ressources financières et humaines nécessaires à la bonne exécution des présentes.

Le détail de la prestation sera défini dans les conditions particulières.

Le client aura toute faculté de prendre tout ou partie des prestations proposées dans le présent contrat.

Au sens des présentes, les parties adoptent les définitions suivantes :

Contrat Maintenance matériel – Dépannage et remplacement de vos équipements sur site

Maintenance préventive : c'est un service régulier de contrôle à distance et/ou sur site de votre solution. Sur le long terme, il pérennise vos investissements en allongeant leur durée de vie et en anticipant les risques de pannes.

Maintenance curative : ce service est destiné à remettre en service au plus tôt tout élément défectueux de la solution maintenue. *Il vous garantit la disponibilité de nos équipes.*

Dans le cadre de la maintenance curative, NTI maintient un stock de matériel de spare afin de remplacer votre équipement défectueux.

Nos formules :

Du Lundi au vendredi 8H30 – 18h30 ou 24/24 7/7

- **GTI - H+4**
- **GTI - J+1**

OPTION 1 – Astreinte 24/24 7/7

OPTION 2 – Maintenance évolutive. Mise à disposition des mises à jours mineures et majeures des équipements.

Contrat de Support - Le support vous assiste, répond à vos questions techniques et résout vos incidents à distance.

En cas de dysfonctionnement un premier diagnostic est réalisé dès votre appel. La prise en main à distance à l'aide d'outils de contrôle sécurisés et la résolution de vos incidents se fait par télémaintenance.

Si un déplacement est nécessaire il fera l'objet d'un devis dans les conditions tarifaires du contrat.

Formule Ticket - Lundi au vendredi 8H30 – 18h30

Vous pouvez aussi acquérir des carnets de tickets de maintenance correspondant à un nombre d'appels, selon un tarif dégressif.

Cette formule vous permet par exemple de faire face à des besoins en maintenance ponctuels mais importants à un tarif et à des conditions d'intervention privilégiés, sans vous engager pour autant contractuellement dans la durée.

Formule Annuelle - Lundi au vendredi 8H30 – 18h30

Vous êtes en contrat avec NTI, qui gère alors vos demandes, sans aucune limitation en termes de temps et de nombre d'interventions. Cette formule vous donne droit à un support téléphonique et par mail illimité.

OPTION – Intervention sur site

Dans le cas, où le problème remonté ne peut être résolu à distance, un technicien se déplace sur site. Le nombre d'intervention et leurs durées sont illimités :

- **Intervention H+4**
- **Intervention J+1**
- **Intervention J+2**

OPTION – Support Administration

Nous vous apportons un soutien technique à l'administration de votre système d'information en assistant et en accompagnant vos compétences informatiques.

Il s'agit essentiellement de vous permettre de rester constamment opérationnelle dans la gestion quotidienne de votre informatique en vous donnant les moyens d'appréhender des problèmes techniques complexes.

Une aide et une assistance technique aux administrateurs sont assurées dans le cadre de nos compétences identifiées. Vous bénéficiez de la veille technologique effectuée par nos collaborateurs ainsi que de leurs expériences à gérer des environnements complexes.

OPTION – Supervision

Profitez de notre service additionnel de supervision de vos équipements, avec une gestion proactive de vos incidents. Une sonde est installée sur votre réseau. Elle est connectée via Internet à un serveur de supervision mis en place dans nos locaux. Cette sonde centralise les alertes générées par différents équipements et applications de votre système, et les transmet à notre serveur de supervision. Ces alertes sont transmises aux équipes de support technique. A l'apparition d'une alerte de niveau critique, un incident est créé dans notre base, un email et un appel sont générés pour vous prévenir de l'alerte.

OPTION – Rapport Mensuel

L'envoi d'un rapport mensuel, vous permettant de piloter votre système, reprenant :

- La liste des alertes, interventions et incidents remontés dans le mois écoulé
- L'état des équipements de la solution
- Le taux de disponibilités de la solution (nécessite l'option SUPERVISION)

OPTION – Astreinte 24/24 7/7

Cette option vous permet de prétendre à tous les services et ses options du contrat de support 24h/24 , 7/7.

OPTION – Réversibilité

La clause de réversibilité peut être mise en œuvre à l'arrivée du terme du contrat ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci.

Cette prestation comprend :

- Fourniture des documentations d'architectures, d'exploitation au client ou au nouveau prestataire (liste des documents détaillée en Annexe de ce contrat).
- Deux réunions de travail et d'échanges dans les locaux du client et deux vidéoconférences maximum.

Ces actions seront programmées avec le client sur une durée maximum de 3 semaines.

Contrat d'exploitation et d'infogérance – Déléguez nous l'exploitation de votre solution - Lundi au vendredi 8H30 – 18h30

Pour compléter l'offre de services de support, nous proposons également de gérer :

- tout ou partie de votre système,
- l'administration et l'exploitation quotidienne
- la relation avec vos éditeurs
-

Cela comprend :

Support illimité – inclus dans les contrats d'exploitation et d'infogérance

Supervision – incluse dans les contrats d'exploitation et d'infogérance

Rapport Mensuel – inclus dans les contrats d'exploitation et d'infogérance

OPTION – Astreinte 24/24 7/7

Toutes les offres d'infogérances proposées par la Société NTI visent à sécuriser les Infrastructures et garantir leur intégrité et leur configuration. Dans ce cadre, le Client est informé qu'il ne pourra en aucun cas accéder aux Infrastructures infogérées avec les droits d'accès les plus étendus (Root, Administrateur...). Dans l'éventualité où le Client viendrait à accéder aux Infrastructures à l'aide de ces droits d'accès, cela ne pourrait se faire sans l'accord préalable de la Société NTI, pour une période de temps définie et dans un cadre convenu et communiqué entre les parties.

CODE DE BONNE CONDUITE :

Nous invitons le Client à mentionner dès que possible tout ajout, tout changement significatif ou tout évènement extérieur pouvant interagir avec la solution. Le Client reconnaît avoir été informé qu'il ne doit pas procéder à des mises à jour ou modifications pouvant impacter la solution sans autorisation préalable du service infogérance de la Société NTI.

En cas de non-respect de cette règle ayant pour conséquence une intervention du service infogérance, la Société sera en droit de facturer les frais d'intervention correspondants.

ARTICLE 4. INTERVENTION DANS LE CADRE DU CONTRAT

4.1 Traitement d'une demande d'assistance du Client

Le Responsable Utilisateur signalera par téléphone au Prestataire la survenance d'un incident. La date et l'heure de cet appel téléphonique seront consignées par écrit par le Prestataire.

A compter de ladite heure, le Prestataire sera tenu de mettre en œuvre ses meilleurs efforts afin de résoudre l'incident dans les délais précisés aux Conditions Particulières.

En fonction du type de contrat et des options choisies, cette résolution interviendra à distance et/ou sur le site du Client dans l'hypothèse où l'Incident ne parviendrait pas à être résolu à distance.

4.2 Interventions sur le Site du Client

Le client effectuera la demande d'intervention par appel téléphonique.

Cette demande d'intervention devra être aussi précise que possible pour aider à comprendre l'Anomalie et prévoir les éventuelles pièces de rechange, ceci afin de raccourcir au maximum le délai de réparation et de remise en marche. Seul le Responsable Utilisateur est habilité à formuler cette demande et à préciser le type d'intervention souhaité.

En cas de pluralité de Site du Client, le Responsable Utilisateur devra expressément préciser celui des Sites du Client pour lequel une demande d'intervention est requise.

A l'issue de la Visite de Dépannage, le technicien du Prestataire établira une fiche qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Client les conditions dans lesquelles est intervenue l'Anomalie et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention. Cette fiche sera contresignée par le Responsable Utilisateur. Il indiquera également l'heure à laquelle est intervenue la demande d'intervention, l'heure d'arrivée et de départ du technicien du Prestataire sur le Site du Client.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Que ce soit lors d'un appel téléphonique ou lors d'un déplacement sur le Site du Client, le Prestataire mettra en œuvre ses meilleurs efforts à l'effet de solutionner l'Anomalie ayant affecté le système d'information et ce afin de garantir une durée d'indisponibilité minimum pour l'Utilisateur.

A l'effet d'assurer au mieux lesdites prestations, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens suivants :

D'une manière générale :

- Disposer d'un personnel ayant le niveau de qualification et d'expérience nécessaires

Pour les contrats de maintenance matérielle :

- Constituer un stock de pièces détachées suffisant à l'exécution de sa prestation ;
- Remplacer les pièces devenues défectueuses dans le cadre d'une utilisation normale de l'Équipement ;
- Mettre à la disposition du Client un Équipement équivalent pendant la durée du dépannage dans l'hypothèse où l'Équipement ne peut être dépanné sur le Site du Client ;

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin de permettre au Prestataire d'exécuter ses prestations, le Client s'engage à lui laisser le libre accès aux sites et au système d'information pendant les Heures Ouvrées suivant les normes de sécurité applicables chez le Client, lesquelles devront, avec le règlement intérieur du Client, avoir préalablement été communiquées au Prestataire.

Le Client s'engage à ce que le Responsable Utilisateur soit toujours présent lors des interventions du Prestataire sur le Site du Client. Il s'engage également, le cas échéant, à notifier sans délai au Prestataire, la nouvelle identité du Responsable Utilisateur, en cas de modification

Afin de fournir au technicien du Prestataire tous renseignements nécessaires aux circonstances dans lesquelles s'est produite l'Anomalie, le Client autorise le Prestataire à interroger le personnel habitué à utiliser le système d'information.

Le Client tiendra à la disposition du Prestataire, pendant toute la durée d'exécution du Contrat, la documentation technique afférente au système d'information.

Pendant la durée d'exécution du Contrat, le Client maintiendra le système d'information dans des conditions de fonctionnement normales d'utilisation.

Dans le cadre d'un contrat d'infogérance le Client ne devra, sans l'autorisation préalable du Prestataire, apporter des modifications aux installations du système d'information.

Les intervenants 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 7. LIMITE DE RESPONSABILITE

Pour le respect des Délais d'Intervention prévus au présent Contrat, le Prestataire contracte vis-à-vis du Client une obligation de résultat, le défaut d'intervention du Prestataire dans les Délais d'Intervention engage sa responsabilité. Néanmoins, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable sur tout délai engendré par la location d'une nacelle.

Pour l'accomplissement des prestations de maintenance corrective ou évolutive, le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens et s'engage à apporter tous moyens, efforts et diligences à l'exécution de ces prestations.

Le Prestataire s'engage à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de sa prestation de maintenance conformément aux règles de l'art.

Le personnel du Prestataire affecté à l'exécution de celle-ci demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire, qui est seul habilité à lui adresser des directives et instructions et qui s'oblige à lui faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicables sur le lieu d'exécution des prestations.

Il est expressément convenu que le Prestataire ne saurait être tenu d'indemniser le Client du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient au Client de sauvegarder par ailleurs.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au-delà des montants cumulés de redevances réglés par le Client au Prestataire pendant l'année au cours de laquelle interviendra la mise en jeu de sa responsabilité. En aucun cas, le Prestataire ne saurait être tenu d'indemniser le Client du fait d'un manque à gagner ou d'une perte de chance résultant d'un arrêt du service ou du mauvais fonctionnement des Equipements.

Durant l'exécution du marché toute partie du système qui deviendrait obsolète ou pour lequel il ne serait plus possible d'obtenir un support constructeur ou éditeur serait exclu de fait du périmètre. Dans ce cas, son remplacement fera l'objet d'une proposition commerciale.

En tout état de cause, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas précisés à l'article 8 ci-après.

ARTICLE 8. EXCLUSIONS

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la remise en état des équipements informatiques seront facturés, en totalité, à la date de l'intervention au Client, suivant le tarif en vigueur au jour de l'intervention, conformément aux stipulations des Conditions Particulières :

- Disfonctionnements, pannes, arrêts dus à un défaut ou à une absence d'alimentation électrique.
- La détérioration de l'Equipement due à des actes de sabotage ou fait de grèves, émeutes (ou guerre) ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout événement de force majeure ;
- L'utilisation des appareils non conforme aux prescriptions du constructeur (ou du distributeur) ;
- Le déplacement d'un appareil
- L'intervention d'un tiers sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle (ou permanente) pour une quelconque opération de maintenance au sens du présent Contrat
- Disfonctionnements ou perturbations engendrés par tout équipement non validé par nos soins.
- Perturbations liées aux changements d'environnements.
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires.

ARTICLE 9. ASSURANCES

Le Prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. Cette assurance couvre notamment les matériels, programmes d'ordinateur et fichiers, restauration de données, préjudices consécutifs aux dysfonctionnements et à l'indisponibilité des matériels (et/ou programmes d'ordinateur) appartenant au Client.

Le Prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent Contrat et à en apporter la preuve sur demande de l'autre Partie.

Tous sinistres confondus seront plafonnés au montant prévu à l'article 7 ci-dessus.

ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations décrites à l'article 3, le Client versera au Prestataire une rémunération sur la base d'un forfait figurant, pour la première année d'exécution du Contrat, à l'article A.7 de l'annexe A des Conditions Particulières.

Le Prestataire facturera les prestations réalisées au client selon les conditions spécifiées à l'article A.10 des Conditions Particulières.

ARTICLE 11. INDEXATION

Le montant des Prestations définies à l'article A.7 des Conditions Particulières sera révisé annuellement en fonction de l'accord des Parties ou à défaut indexé conformément à la formule suivante :

$$P = (P0 \times S) / S0$$

Dans laquelle :

- P représente le prix HT de la prestation après la révision ;
- P0 représente le prix HT de la prestation à la date de signature du présent Contrat ou à la date de la précédente révision ;
- S représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de révision ;
- S0 représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du présent Contrat ou à la date de la précédente révision.

En cas de disparition de l'indice retenu et à défaut d'accord entre les Parties sur un nouvel indice dans un délai de 2 (deux) mois, les Parties attribuent compétence au Président du Tribunal de Commerce de Paris statuant en matière de référé afin de définir un nouvel indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

La valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de signature des présentes figures en article A.8 des Conditions Particulières.

ARTICLE 12. PENALITES DE RETARD

Sauf report sollicité à temps et accordé par le Prestataire, tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts au profit du Prestataire au taux d'intérêt légal augmenté de deux points.

Les Parties conviennent que ce taux est calculé prorata temporis par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme un mois entier.

En outre, si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de l'intérêt susvisé, du remboursement des frais et honoraires engagés.

L'application de cette clause ne pourra toutefois avoir lieu que 30 (trente) jours après la réception d'une mise en demeure restée sans effet étant précisé que les pénalités commenceront à courir rétroactivement à compter de la date d'exigibilité de la créance.

En outre, le Prestataire pourra, à son choix, soit se prévaloir de ce défaut de paiement non remédié 30 (trente) jours après l'envoi de ladite mise en demeure pour suspendre de plein droit toutes les prestations en cours, et ce quelles que soient leur nature et leur niveau d'avancement sans que cette suspension ne puisse ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client, soit résilier le Contrat en application des dispositions de l'article 15 ci-dessous.

En plus de ces pénalités, une indemnité forfaitaire de 40 euros (quarante euros) pourra être réclamée par le Prestataire au Client afin de couvrir les frais de recouvrement, et cela conformément à la loi du 22 mars 2012.

ARTICLE 13. CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

Le Prestataire reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts de l'autre partie et engagerait sa responsabilité.

Le Prestataire se porte fort, au sens de l'article 1120 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer d'informations relatives au savoir-faire de l'autre Partie.

ARTICLE 14. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel du Prestataire.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

ARTICLE 15. DUREE

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée telle qu'indiquée à l'article A.4 des Conditions Particulières.

Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation de l'une des parties adressées à l'autre, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins 60 jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours ou à tout moment 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée conformément aux dispositions de l'article 12 ci-dessus.

ARTICLE 16. CIRCULATION DU CONTRAT

Sous réserve d'obtenir l'accord préalable écrit du Client, le Prestataire pourra confier l'exécution de tout ou partie ce Contrat à un sous-traitant qu'il aura choisi.

ARTICLE 17. CESSION DE L'EQUIPEMENT

Dans l'hypothèse d'une cession du système d'information par le Client en cours d'exécution du Contrat, les dispositions des présentes pourront après accord express du Prestataire s'appliquer au cessionnaire de l'Equipelement.

ARTICLE 18. INTEGRALITE DE L'ACCORD DES PARTIES

Le présent Contrat et ses annexes constituent un tout indivisible et forment la totalité de l'accord entre les Parties sur les matières qui en sont l'objet. Chacune des Parties s'engage à mettre à jour de façon régulière et diligente les annexes au présent Contrat. Aucun avenant ou renonciation à l'une quelconque des stipulations du présent Contrat ne produira d'effet à moins qu'il n'ait été signé par la Partie qu'il lie.

ARTICLE 19. NULLITÉ D'UNE CLAUSE

La non-validité de tout ou partie de tout article du présent Contrat n'entraînera pas la non-validité du reste de cet article ou de ce Contrat et le Contrat devra être exécuté en respectant autant que possible les termes et les intentions initiales dudit Contrat.

Le fait de ne pas faire exécuter ou de ne pas exiger l'exécution à tout moment d'une quelconque stipulation du présent Contrat ne devra en aucun cas être considéré comme une renonciation à une telle stipulation ni n'affectera d'aucune manière la validité du présent Contrat ou d'une partie de ce Contrat, ni le droit de toute partie de faire exécuter ultérieurement toute stipulation conformément à ses termes.

ARTICLE 20. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE ET LOI APPLICABLE

Le présent Contrat est régi par le droit français.

Tout différend qui naîtra de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution ou des suites ou conséquences du Contrat, sera réglé de manière amiable entre les Parties, en toute bonne foi et selon le principe de recherche d'efficacité des engagements conventionnels souscrits. Tout litige qui ne pourra être ainsi solutionné sera soumis aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Paris selon les règles de procédures applicables.

ARTICLE 21. ÉLECTION DE DOMICILE - NOTIFICATION

Chaque Partie déclare faire élection de domicile à l'adresse figurant en tête des présentes.

Toutes notifications entre les Parties seront faites par lettre recommandée avec accusé de réception au domicile élu par les Parties.

Toutes notifications seront considérées comme reçues à compter de la date de réception ou de première présentation de la lettre recommandée.

Fait à Beauvais, Le

POUR LE PRESTATAIRE
Monsieur Frédéric CRONNIER
Gérant

POUR LE CLIENT
M

LISTE DES ANNEXES

Annexe A

Conditions Particulières.

Annexe B

Liste de prix d'interventions hors prestations définies à l'article 3 du contrat.

ANNEXE A - CONDITIONS PARTICULIERES

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

Les présentes conditions particulières ont vocation à compléter les conditions générales prévues dans le corps du Contrat, en cas de différence entre des dispositions figurant dans ces documents, il est expressément convenu entre les Parties que les présentes Conditions Particulières prévaudront sur les conditions générales.

ARTICLE 2. TYPE DE CONTRAT ET OPTIONS CHOISIES

Contrat de Maintenance matériel

Maintenance Préventive

Nombre de vérification(s) annuelle(s) : 2

Maintenance Curative

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> HO/JO | <input type="checkbox"/> GTI H+4 |
| <input type="checkbox"/> 24/24 7/7 | <input checked="" type="checkbox"/> GTI J+1 |

OPTION Maintenance Évolutive

- ☐ OUI
☒ NON

Contrat de Support

- ☒ Formule Annuelle
☐ Formule Ticket – Nombre de ticket : ...

OPTION Intervention sur site

- ☐ H+4
☐ J+1
☐ J+2

OPTION Support Administration

- ☒ OUI
☐ NON

OPTION Supervision

- ☒ OUI
☐ NON

OPTION Rapport Mensuel

- ☐ OUI
☒ NON

OPTION 24/24 7/7

- ☐ OUI
☒ NON

OPTION REVERSIBILITE

- ☐ OUI
☒ NON

~~Contrat d'exploitation et d'infogérance~~

- ~~• Support Illimité – Supervision~~
- ~~• Rapport Mensuel~~
- ~~• Comité de pilotage – Fréquence : ...~~

~~OPTION 24/24 7/7~~

- ~~☐ OUI~~
~~☐ NON~~

~~OPTION REVERSIBILITE~~

- ~~☐ OUI~~
~~☐ NON~~

ARTICLE 3. LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Pour l'exécution du présent Contrat, le Client déclare que le Prestataire pourra être amené à intervenir sur les Sites suivants :

ARTICLE 4. DUREE D'EXECUTION DU CONTRAT

Le Contrat sera conclu à compter du et jusqu'au pour une durée de avec reconduction express.

ARTICLE 5. DEFINITION DU PREMIER RESPONSABLE UTILISATEUR

Le Premier Responsable Utilisateur est

Tél :

Mail :

ARTICLE 6. NUMERO D'APPEL

- Heures Ouvrées/Jours Ouvrés (8h30-18h30) : **0820 22 00 72**

ARTICLE 7. PRIX DES PRESTATIONS

Facturation annuelle pour un montant de 2 900€ HT soit 3 480 € TTC

ARTICLE 8. DERNIER INDICE CONNU

Le dernier indice SYNTEC publié à la date de début de contrat est, correspondant au mois

ARTICLE 9. PRESTATIONS PARTICULIERES

9.1 Maintenance préventive

La maintenance Préventive est une prestation essentielle au bon déroulement du contrat.

Un rapport de visite préventive sera produit à l'issue de cette visite de Maintenance afin de formaliser les éléments. De plus, le contrôle des versions logicielles permet de planifier les éventuelles mises à jour majeures et mineures dans le cadre de la maintenance évolutive qui peuvent apporter des nouvelles fonctionnalités ou corriger des failles.

Toute nouvelle version ou correction, sera accompagnée d'une présentation synthétique précisant :

- les améliorations ou fonctionnalités apportées
- les procédures mises en œuvre pour les intégrer dans vos équipements
- les conséquences induites dans votre environnement

Cette maintenance prendra à minima en compte les aspects suivants :

- Caméras :

- Validation des vues des caméras
- Vérification de la fluidité
- Vérification de la netteté
- Vérification des prépositions (pour les PTZ)
- Vérification des tours de garde (pour les PTZ)
- Vérification des vues de nuit
- Récupération de toutes les configurations
- Enregistreur :
 - Vérification du bon fonctionnement de l'enregistreur
 - Vérification de l'enregistrement de toutes les caméras
 - Vérification de l'espace disque disponible
 - Vérification des disques durs
 - Vérification de la relecture
 - Vérification du temps de rétention (conforme au DOE)
 - Récupération de la configuration
 - Nettoyage des caméras sales
 - Validation de la prise en main distante avec le support NTI

:

9.2 Maintenance Curative

Ce service vise à assurer la disponibilité totale de la solution tant au niveau logiciel que des équipements.

Les visites de maintenance préventive ont pour objectif de s'assurer du bon fonctionnement de l'installation et de détecter d'éventuels dysfonctionnements. Elles peuvent donner lieu à des actions correctives permettant de maintenir un haut niveau de service de la solution/équipement.

Cette maintenance curative comprend les tâches suivantes :

- Diagnostique matériel
- Diagnostique logiciel
- Vérification de la configuration
- Installation de patch ou de mise à jour corrective
- Ouverture d'incident auprès de l'éditeur ou du constructeur
- Remplacement du matériel si défectueux
- Restauration de la dernière bonne configuration si disponible

ARTICLE 10. LISTE DU MATERIEL MAINTENU

ARTICLE 11. CONDITIONS DE REGLEMENT

VIREMENT A 30 JOURS NETS

ANNEXE B

LISTE DE PRIX D'INTERVENTIONS HORS PRESTATIONS DEFINIES A L'ARTICLE 3 DU CONTRAT

ARTICLE 1. ASSISTANCE TELEPHONIQUE COMPLEMENTAIRE

Tarif horaire : 78,00 € HT Minimum de facturation d'une heure.

ARTICLE 2. INTERVENTION

550€ HT / jour - 300,00 € HT / demi-journée. Frais de déplacement et de séjour en sus

ARTICLE 3. EXPERTISE

700,00 € HT / jour - 420,00 € HT / demi-journée. Frais de déplacement et de séjour en sus.

ARTICLE 4. MAJORATIONS

25 % pour le travail effectué de 18h00 à 21h00 les jours ouvrés ;

50 % pour le travail effectué au-delà de 21h00 les jours ouvrés ;

25 % pour le travail effectué le samedi, (de 9h00 à 12 h00 et de 14h00 à 19h00) ;

50 % pour le travail effectué le dimanche, (de 9h00 à 12 h00 et de 14h00 à 19h00) ;

100 % pour le travail effectué le samedi/dimanche de 19h00 à 9h00 et de 12h00 à 14h00).

ARTICLE 5. DEPLACEMENTS

Frais de déplacement- Rail et Air : Coûts réels sur présentation de justificatif- Route : Forfait de 0,42 € HT / KM parcouru

Frais de séjour- Frais réels sur présentation de justificatifs- Forfait de 122,00 € HT / jour