

CONTRAT D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Entre les soussignés :

La SARL SOURISDOM, ci-après dénommée « le fournisseur », dont le siège social se trouve 24 allée Watteau 95370 Montigny les Cormeilles, représentée par M. BEAUVOIS Fabrice, son gérant, dûment habilité à cet effet,

d'une part,

Et

La Société ... (*dénomination sociale*), ci-après dénommée « le client », dont le siège social se trouve ... (*adresse*), représentée par M. ..., son ... (*qualité*), dûment habilité à cet effet,

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET : ASSISTANCE

Propositions possibles :

Assistance logicielle

Le fournisseur s'engage à assister le client dans l'utilisation courante et normale des logiciels décrits dans l'article 2. Cette prestation peut se matérialiser sous forme de conseils, assistance, correction d'erreurs, confection de matrices ou modèles, optimisation, ...

Les interventions pourront s'effectuer soit sur le site du client soit à distance grâce à des outils mis à disposition par le fournisseur.

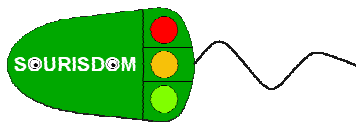
Assistance matérielle

Le fournisseur s'engage à assister le client dans l'utilisation courante et normale des équipements décrits dans l'article 2. Cette prestation peut se matérialiser sous forme de conseils, assistance, réparation,...

Les interventions pourront s'effectuer soit sur le site du client soit à distance grâce à des outils mis à disposition par le fournisseur.

Echéancier des interventions

Durant toute la durée du contrat, les demandes du client s'opèrent dans un principe de forfait illimité intervenant aux jours et heures de services du fournisseur.



ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOGICIELS ET/OU DES MATERIELS

Les logiciels faisant l'objet du présent contrat d'assistance sont les suivants : ...

Les équipements faisant l'objet du présent contrat d'assistance sont les suivants (d'autres éléments pouvant venir s'y ajouter avec une éventuelle revalorisation du forfait annuel si nécessaire) : ...

Les éléments du présent contrat sont situés à l'adresse du client.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Il s'engage à :

- Permettre l'accès aux matériels informatiques les jours d'ouverture des bureaux : ...
- Ne pas modifier lui-même les outils d'intervention à distance mis à disposition par le fournisseur sauf sur indication expresse de celui-ci. S'il ne respectait pas cette obligation, le client en supporterait toutes les conséquences.
- Utiliser les éléments informatiques selon les indications des vendeurs

ARTICLE 4 - DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an à compter du ... Il se poursuivra par tacite reconduction pour une durée égale, à moins que l'une des parties n'y mette fin en notifiant une dénonciation de un mois minimum avant la date anniversaire fixée ci-dessus. Conformément à la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005, le fournisseur s'engage à rappeler en temps utile au client la possibilité de dénonciation pour chacune des parties. Ce délai est fixé à deux mois minimum.

De plus, chacune des parties se réserve le droit de mettre fin au présent contrat avec un préavis de un mois.

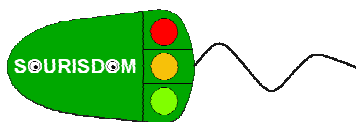
Les notifications de fin de contrat sont à effectuer en lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 5 - REMUNERATION

Le tarif de l'assistance est un montant forfaitaire annuel fixé à ...

ARTICLE 6 - FACTURATION

Les travaux payés sur une base forfaitaire sont facturés et réglés pour un trimestre d'avance selon l'échéancier suivant : ...



ARTICLE 7 - MODALITES DE PAIEMENT

Les prestations décrites au présent contrat sont payables au trimestre d'avance à réception de la facture détaillant la période couverte par chèque, virement ou prélèvement émis par le fournisseur (le client ayant signé au préalable une autorisation de prélèvement dans ce dernier cas). Le fournisseur se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement. Conformément aux conditions générales de services annexées, tout paiement anticipé ne donne pas lieu à remise. De plus, tout retard dans le règlement d'une facture entraîne, dès le premier jour de retard, l'application d'intérêts de retard dont le taux sera égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal.

ARTICLE 8 - EVOLUTION DU TARIF

Chaque année, les tarifs d'assistance peuvent faire l'objet d'une réévaluation ne pouvant pas être inférieure à l'augmentation de l'indice Syntec d'un an sur l'autre.

ARTICLE 9 - TAXES

Les tarifs indiqués sont hors taxes, le montant des taxes applicables est celui en vigueur au moment de la prise d'effet du contrat.

ARTICLE 10 - EXCLUSIVITE

Le client s'engage à ne pas confier l'assistance à un tiers à moins que le fournisseur n'intervienne pas dans le délai prévu et après qu'une mise en demeure soit restée sans effet. Une telle défaillance n'entraîne pas la résiliation du contrat. Le tiers sera choisi par le client après consultation du fournisseur dans un délai dépendant de l'urgence à intervenir.

ARTICLE 11- ASSURANCE

Le fournisseur garantit au client qu'il est couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle.

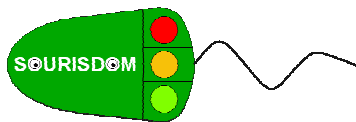
ARTICLE 12 - RESPONSABILITE

Le client renonce à tout recours contre le fournisseur, sauf en cas de faute professionnelle grave.

ARTICLE 13 - RESILIATION OU SUSPENSION

En dehors des cas normaux d'expiration du contrat, celui-ci pourra être résilié ou suspendu dans les cas suivants :

- Défaut de paiement de la part du client malgré une mise en demeure de payer restée infructueuse pendant un mois,



- Manquements répétés de la part du fournisseur à son obligation d'intervention avant et après une mise en demeure de respecter cette obligation (sans préjudice de faire appel à un tiers).

La partie lésée choisira entre la résiliation ou la suspension.

La résiliation ou suspension sera effective de plein droit, le jour suivant la notification par la partie, de sa volonté de résilier ou de suspendre le contrat.

Elles ne préjudicient pas à une demande en dommages et intérêts.

ARTICLE 14 - SECRET PROFESSIONNEL ET GARDE DES DOCUMENTS

Toutes les informations que le fournisseur sera amené à connaître chez le client seront considérées comme confidentielles.

Le fournisseur ne pourra les communiquer qu'avec l'autorisation du client ou s'il s'avère, qu'en fait, elles sont déjà connues du public. Cette obligation subsistera après la fin du contrat.

Le fournisseur apportera aux documents qui lui seront confiés, les mêmes soins que s'il s'agissait des siens.

ARTICLE 15 - MISE EN DEMEURE ET NOTIFICATION

Elles sont effectuées par lettre recommandée avec avis de réception ou par exploit d'huissier. Lorsque ces actes sont liés à un délai, on tient compte soit du jour de la remise au destinataire par La Poste de l'avis d'instance, soit de celui de l'exploit.

Le présent article ne s'applique pas à l'article 3 alinéa 1.

ARTICLE 16 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de conflit et d'échec d'une procédure amiable, le tribunal compétent sera le tribunal de commerce du lieu d'élection de domicile du siège social du fournisseur.

Fait à ... en deux exemplaires

Le ...

Pour la SARL SOURISDOM
Fabrice BEAUVOIS

Pour le Client
M, Mme...

ARTICLE 1 – RAPPEL DE L'OBJET SOCIAL DE LA SARL SOURISDOM

Conformément aux éléments édictés dans ses statuts, l'objet social de la SARL SOURISDOM est le suivant (forme synthétique) :

- Assistance et conseil en informatique,
- Créations documentaires,
- Création et administration de sites Internet

ARTICLE 2 – VALIDITÉ ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Le présent texte fixe le cadre dans lequel les relations entre la SARL SOURISDOM et sa clientèle sont appelées à se dérouler. Toute acceptation de devis, signature de bon à émettre, de cahier des charges, prise de rendez-vous pour intervention et intervention à distance ou sur site sous-entend une acceptation pure et simple de ces conditions générales par le client qui est réputé en avoir pris connaissance au préalable. Celles-ci lui sont donc opposables dès cet instant. De plus, la SARL SOURISDOM se réserve le droit de modifier les présentes conditions.

ARTICLE 3 – CHAMP ET MODALITES D'APPLICATION DES ACTIVITES DE LA SARL SOURISDOM

Alinéa 1 de l'article 3 – Champ d'application

Le champ d'application des activités de la SARL SOURISDOM est défini par l'article premier où en sont exposées les grandes lignes et plus précisément :

- Installation, mise en service, paramétrage, assistance, apprentissage et conseil sur logiciels de gestion,
- Installation, mise en service, paramétrage, assistance, apprentissage et conseil sur logiciels et outils bureautiques,
- Installation, mise en service, paramétrage, assistance, apprentissage et conseil sur équipements et composants informatiques,
- Création et retranscription documentaires à partir de supports physiques et/ou électroniques délivrés par le client pour un transfert vers supports physiques et/ou électroniques par des opérations de saisie, mise en forme et éditions,
- Création, mise à jour et administration de sites Internet selon les modalités définies dans le contrat et cahier des charges de prestations Internet signés entre le client et la SARL SOURISDOM.

Sont exclues du champ d'application les activités suivantes :

- Vente de matériels, composants et logiciels informatiques,
- Interventions sur équipements informatiques qui correspondraient à une modification majeure et significative de ces derniers.

Alinéa 2 de l'article 3 – Modalités d'application

- La SARL SOURISDOM se réserve le droit de ne pas intervenir ou d'arrêter son intervention si des conditions normales d'exercice ne sont pas réunies : environnement, état des équipements, des logiciels, de la configuration système, des mises à jours,....
- La SARL SOURISDOM ne pourra être tenue responsable de toute détérioration sur un équipement, logiciel et autre élément, ainsi que de toute perte de données, intervenues antérieurement à son action et postérieurement si celles-ci résultent d'un événement accidentel, imprévisible, de force majeure ou défini au point précédent,
- Les supports acceptés en entrée et en sortie de la création documentaire sont les suivants : papier, HTML, traitement de texte, tableur, présentation, PDF,
- Dans le cadre de l'activité documentaire, la SARL SOURISDOM se réserve le droit de sous-traiter l'édition des exemplaires finaux.

ARTICLE 4 – MARQUES

SOURISDOM, ainsi que sa représentation graphique, et www.sourisdom.fr sont des marques déposées appartenant à la SARL SOURISDOM (numéros respectifs d'enregistrement auprès de l'INPI : 053378967 et 053378966).

ARTICLE 5 – PROTECTION DE LA VIE PRIVEE ET DES LIBERTES INDIVIDUELLES

La SARL SOURISDOM s'engage à respecter la vie privée de ses prospects, clients, abonnés à la newsletter, et tout autre contact de quelque nature que se soit, et se conforme en tout point à la législation sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978). Aucune information collectée par la SARL SOURISDOM ne sera divulguée à des tiers. En application de l'article 34 de la loi informatique et libertés du 1^{er} août 2000, toute personne ayant fait l'objet d'une collecte d'information dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles la concernant soit par courrier (SARL SOURISDOM, 24 allée Watteau 95370 Montigny les Corneilles), par fax (01 39 97 37 01) ou en ligne (admin.web@sourisdom.fr)

ARTICLE 6 – TARIFICATION

Les tarifs de base de la SARL SOURISDOM, téléchargeables sur le site de la société, sont exprimés en euros HT. Toute heure commencée est considérée comme due entièrement.

ARTICLE 7 – FACTURATION

La facture est établie en deux exemplaires papier : l'un est remis au client, l'autre est conservé par la SARL SOURISDOM. Sur simple demande, un duplicata peut être fourni au client. Sur demande du client ou accord des deux parties, la facture peut être dématérialisée et faire l'objet d'un envoi par messagerie électronique, un lien vers le site Internet de la SARL SOURISDOM étant alors inclus pour pouvoir consulter les présentes conditions.

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT

- Les prestations d'assistance et de conseil ne s'inscrivant pas dans un contrat annuel signé avec la SARL SOURISDOM sont payables par chèque ou espèces dès la fin de l'intervention pour les particuliers et à réception de la facture pour les entreprises. La SARL SOURISDOM se réserve le droit de demander un acompte en fonction des travaux planifiés,
- Les prestations d'assistance et de conseil s'inscrivant dans un contrat annuel signé avec la SARL SOURISDOM sont payables au trimestre d'avance à réception de la facture détaillant la période couverte par chèque, virement ou prélèvement émis par la SARL SOURISDOM (le client ayant signé au préalable une autorisation de prélèvement dans ce dernier cas). La SARL SOURISDOM se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement,
- Les prestations d'apprentissage sont payables à 15 jours date de facture par chèque ou virement,
- Les prestations de création documentaire sont payables par chèque ou espèces pour moitié à la commande et moitié à la livraison,
- Les prestations de création Internet sont payables par tiers par chèque ou virement : un tiers à la signature du cahier des charges, un tiers à mi-projet (présentation d'une première maquette) et un tiers à la livraison ou mise en ligne,
- Les prestations d'administration de sites Internet s'inscrivant dans un contrat annuel signé avec la SARL SOURISDOM sont payables au trimestre d'avance à réception de la facture détaillant la période couverte par chèque, virement ou prélèvement émis par la SARL SOURISDOM (le client ayant signé au préalable une autorisation de prélèvement dans ce dernier cas). La SARL SOURISDOM se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement,
- D'une manière générale, tout paiement anticipé ne donne pas lieu à remise,
- Tout retard dans le règlement d'une facture entraîne, dès le premier jour de retard, l'application d'intérêts de retard dont le taux sera égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal.

ARTICLE 9 – RÈGLEMENT DES CONFLITS

En cas de conflit et d'échec d'une procédure amiable, le tribunal compétent sera le tribunal de commerce du lieu d'élection de domicile du siège social de la SARL SOURISDOM