

## CONTRAT D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

A DISTANCE ET SUR SITE

NO DE REFERENCE / 2013

Entre d' une part :

La société

Ci -après dénommée le client :

Représenté par :

Et d'autre part :

La société ZYteck Informatique 23 rue de Constantinople 75008 Paris RCS 44839639000032

Ci-après dénommée le fournisseur :

Représentée par Monsieur David ZBIROU

Il a été convenu ce qui suit :

### 1 Objet du contrat

L'objectif du contrat de maintenance est d'obtenir :

- une plus grande disponibilité des systèmes et applications,
- une productivité accrue des responsables et opérateurs système,
- un meilleur retour sur investissement des systèmes installés,
- une diminution radicale des pertes de temps des collaborateurs
- une optimisation des performances des PC,
- un investissement faible pour une compétence toujours tenue au top niveau

Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage et le maintien en bon état de fonctionnement des matériels décrits dans l'annexe A

La maintenance sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement

ou lorsque la panne est de la responsabilité du client (problèmes d'alimentation électrique, panne d'onduleur, erreur d'exploitation...).

Elle comprend :

- l'assistance téléphonique où le client suit les indications données par téléphone,
- l'intervention à distance, prise en main de l'ordinateur à distance.
- l'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (Pièces non comprises).

## 2 Situations couvertes

- Intervention sur site ou à distance
- Main d'œuvre en atelier
- Etude des évolutions de besoins
- Installation et mise en route de nouveau matériel fourni par Zyteck
- Installation et mise à jour des périphériques et/ou des PCs si nécessaire
- Installation et gestion des antivirus
- Installation de logiciels bureautique (Office, PDF...)

## 3 Situations non couvertes

- La maintenance du serveur
- L'administration des outils et logiciels informatiques non validés ou non installés par Zyteck et les logiciels spécifiques professionnels,
- Il est précisé que cette assistance ne comprend pas le remplacement de matériel, la fourniture de supports magnétiques tels que disques, cartouches, disquettes, toners, logiciels ou licences.
- Tout matériel modifié, déplacé, réparé par des tiers.

## 4 Délais de réponse

4 heures ouvrées après réception du mail ou de l'appel téléphonique.

## 5 Délais d'intervention sur site PARIS UNIQUEMENT

24 heures ouvrées après réception du mail.

Pendant les heures normales de travail correspondant à 8 heures consécutives entre 10h 30 et 18 h30 les jours ouvrés du lundi au vendredi.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur.

#### 6 Durée du contrat

Un an à compter de la date d'établissement de la première facture telle qu'impliquée dans le contrat.

Le contrat est renouvelable par tacite reconduction par période de 1 an sauf résiliation par l'une des parties avec préavis de deux mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 7 Facturation et conditions de paiement

La facturation de la prestation s'effectue :

- Prorata temporis, à la signature du contrat, puis sur facture en début de mois par virement bancaire automatique
- Sur présentation des factures d'interventions complémentaires (hors contrat) au tarif préférentiel et aux conditions habituelles.

#### 8 Révision des prix

Le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année civile suivant la date de prise d'effet du contrat déterminée par la signature des présentes.

#### 9 Responsabilité

Zytech ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction de fichiers, de programmes ou de matériels.

Fait à Paris en double exemplaire le

Pour le Client

Pour le Fournisseur

bon pour accord

## Conditions tarifaires

Janvier 2013

### OPTION 1

#### CONTRAT ASSISTANCE

Conditions tarifaires		Prix euros ht
Redevance mensuelle par PC		34,00 €

### OPTION 2

#### CONTRAT ASSISTANCE PLUS

Comprenant une visite préventive 2 fois par an en supplément

Conditions tarifaires	Règlement	Prix euros ht
Redevance mensuelle par PC	Mensuel par PC	34,00 €
Nettoyage, dépoussiérage, antivirus Visite bi annuelle préventive par poste	2 FOIS PAR AN ET PAR PC	40,00 €

## LISTE MATERIEL

Matériel	Désignation (marque, type, processeur,...)	Numéro de série	Localisation / collaborateur	Année de mise en service
1				
2				
3				

Les appareils objet du contrat doivent être en bon état de fonctionnement à la date du départ du contrat.