



Désignation des parties

ENTRE

La société :
Représentée par :
En qualité de :
Dénommé le **CLIENT**

ET

la société Acti-Line Diffusion, SARL au capital de 8000 €, situé au 148, rue d'Ermont 95390 SAINT PRIX 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 et de formation externalisés, prestations fournies par le PRESTATAIRE.

Contrat sans limite de durée, terme à échoir, tacitement renouvelable avec possibilité de le résilier après épuisement du nombre d'heures par un simple courrier.

Détermination d'un nombre d'heures de prestation (5h, 10h, 25h, 50h).

2. Nature du contrat

Liste des prestations fournies par le PRESTATAIRE afin de répondre aux besoins informatiques du CLIENT.

Assistance téléphonique

Du Lundi au vendredi de 09h30 à 18h :

hot-line pour résoudre des petits problèmes matériels, système (Windows WIN7/WIN10/WIN11), applicatifs (Office, logiciels spécifiques) ou réseau,

Assistance réalisée par des techniciens SAV, formateurs bureautique ou ingénieurs réseau.

Intervention sur site d'un technicien/ingénieur/Admin. réseau

Suite à une panne matérielle,

Pour résoudre tous problèmes bloquants un poste de travail,

Pour toutes pannes réseau...,

Pour résoudre tous problèmes de configuration matérielle ou logicielle,

Pour installation d'un nouveau poste, logiciel ou périphérique.

Prise de Main à Distance de votre Ordinateur

Assistance réalisée par des techniciens SAV, formateurs bureautique ou ingénieurs réseau :

Prise de contrôle de votre ordinateur, par Internet (TeamViewer, Anydesk, Ass.Windows10),

Pour effectuer diverses manipulations,

Pour une assistance en ligne permettant au client de visualiser les manipulations.

3. Méthodes de fonctionnement

Appel à la hot-line pour signaler un problème par une personne de son choix en qualité d'agent technique chargé d'effectuer une première analyse des problèmes rencontrés par le personnel, de prendre le cas échéant toute mesure de sa compétence technique pour leur résolution, et si ce problème est de la compétence du prestataire, de demander qu'il lui soit fait appel.

Afin de disposer des qualifications adaptées à vos problématiques, nous classons les actions par niveau et par type.

Niveau 1 : Résolution d'incidents et accompagnement des utilisateurs

Le premier niveau de support a la responsabilité de réaliser le premier contact avec l'utilisateur. résolution des incidents et des problèmes les plus simples, ce qui permet d'apporter une réponse immédiate au besoin des utilisateurs et d'éviter la répétition d'incidents

. Si l'incident dépasse ses compétences, l'incident passe au niveau de support supérieur.

Niveau 2 : Traitement des problèmes à l'origine des incidents

Le deuxième niveau de support intervient dans la résolution de problèmes. L'objectif du technicien ou de l'ingénieur qui intervient est d'identifier et de corriger les sources d'erreurs récurrentes.

Dans le cas où ils ne peuvent pas résoudre la demande, cette dernière est escaladée au niveau de support supérieur.

Niveau 3 : Interventions serveurs, VM, domaines de compétences et solutions techniques

Le dernier niveau de support est réservé aux interventions sur serveurs et NAS, VPN, composé d'ingénieurs, d'administrateurs systèmes et réseaux spécialisés : (architecture systèmes et réseaux, gestion de l'active directory, gestion de crise suite à des attaques cyber.

En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une intervention

En urgence* : H + 4 ouvrables,

Programmée : si l'aléa de fonctionnement n'est pas trop gênant ou si une solution provisoire et satisfaisante a été trouvée.

4. Méthodes de facturation du contrat

4.1 Prestations avec un décompte au temps réellement passé :

- Hot-line téléphonique du Lundi au Vendredi de 09h30 à 18h,
- Interventions programmées du Lundi au Vendredi de 10h à 18h, (décompte au temps réellement passé).

4.2 Méthode de fonctionnement de la facturation :

- Les visites commerciales, les assistances aux réunions sont gratuites,
- Les interventions programmées, la hot-line sont comptabilisées au temps réellement passé (Unité de temps: 15 minutes), consignées sur un cahier de maintenance (arrivée, départ, description de l'intervention, poste affecté...).
- Les interventions en urgence* sont comptabilisées une fois et demie au temps réellement passé (Unité de temps : 15 minutes),
- Les déplacements sont comptabilisés 15 minutes.

4.3 Tarif du contrat :

Pour 5 heures : 132€ HT / heure,

N1 sans coefficient

N2 coefficient 25% du Temps passé (T x 1,25)

N3 coefficient 50% du Temps passé (T x 1,50)

Pour 10 heures : 112€ HT / heure,

N1 sans coefficient

N2 coefficient 25% du Temps passé (T x 1,25)

N3 coefficient 50% du Temps passé (T x 1,50)

Pour 25 heures : 101€ HT / heure,

N1 sans coefficient

N2 coefficient 25% du Temps passé (T x 1,25)

N3 coefficient 50% du Temps passé (T x 1,50)

Pour 50 heures : 92€ HT / heure,

N1 sans coefficient

N2 coefficient 25% du Temps passé (T x 1,25)

N3 coefficient 50% du Temps passé (T x 1,50)

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 (tarifs année 2023) :

- 5 heures à 132 € HT / heure, soit **660 € HT**,
- 10 heures à 112 € HT / heure, soit **1 120 € HT**,
- 25 heures à 101 € HT / heure, soit **2 525 € HT**,
- 50 heures à 92 € HT / heure, soit **4 600 € HT**.

Fait en deux exemplaires, dont un est à nous retourner dûment rempli à :

ACTILINE Diffusion 148, rue d'Ermont – 95390 SAINT PRIX

Daté et signé avec la mention apposée « Bon pour accord » attestant l'exactitude des renseignements figurant ci-dessus.

Date : ___/___/___
Pour ACTILINE Diffusion / CTHIVET

Date : ___/___/___
Signature du représentant légal de la société suivi de
la mention « Bon pour accord »